

Medellín, 27 de Noviembre de 2025



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

GLADYS MARGARITA VALENCIA

alcaldia@cisnerosantioquia.gov.co

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13129211-K8J0-R

Radicado Nro. 20250120205423

PQR-13129211-K8J0-RA

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
01/12/2025	05/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 19/11/2025

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

ALBA MILENA RAMOS GRANADA



190190100025400000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 19 de noviembre de 2025

Señora
GLADYS MARGARITA VALENCIA
alcaldia@cisnerosantioquia.gov.co

0156ER- 20250130208215

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120205423

Cordial saludo señora Gladys Margarita,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión notificada mediante PQR-13129211-K8J0, relacionada con la recuperación de consumos de energía realizada en el mes de septiembre de 2025, bajo el contrato 7848928, para la dirección 190190100025400000 CLLE COLOMBIA del Municipio de Cisneros, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 23 de octubre de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial de la oficina de Cisneros, Antioquia, usted en calidad de Secretaria de Hacienda del Municipio de Cisneros, solicitó que la empresa revise el cobro de \$1.846.155,19 por concepto de recuperación consumos de energía dejados de facturar que se está realizando en la factura de septiembre de 2025, manifestando que no está de acuerdo con el cobro porque les están cobrando cinco meses y la conexión la realizaron solamente el sábado 16 de agosto de 2025 para una caseta, debido a que se presentó una falla en el servicio y no se podían quedar sin el servicio, trámite que fue registrado con PQR-13129211-K8J0.

Nuestra empresa tomó una decisión la cual fue notificada el mismo día de manera personal, en donde luego de haber validado en nuestro sistema de información de acuerdo con lo actuado y dadas las correspondientes explicaciones, se resolvió no acceder a la reclamación presentada. Acto seguido fue notificada de la decisión donde se informó sobre los recursos de Ley que procedían y el período para su presentación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta comunicada en la decisión emitida con PQR-13129211-K8J0 solicitando revisar los argumentos expuestos y la evidencia adjunta que demuestra la solicitud formal y la autorización del consumo de energía para las fechas de la irregularidad detectada (agosto

15, 16 y 17 de 2025) y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

Analizando la información existente en nuestros sistemas de información corroboramos que, para garantizar el cumplimiento de lo establecido en la norma, en la actuación administrativa, la Empresa levantó acta de irregularidad directamente en la instalación, emitiendo decisión final frente a la irregularidad con oficio No. 0155-1391440, Acta No: SICO-3236519 del 25 de agosto de 2025, en el cual se anexó las respectivas pruebas, aplicando a cabalidad lo regulado en la normatividad vigente y se facturó conforme a los períodos que la misma permite.

Lo anterior, en su caso se hizo teniendo en cuenta, lo indicando en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) en la cláusula 44 “*Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EPM no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores; se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del USUARIO*”.

Sin embargo, de acuerdo con sus argumentos, en los que expresa que, “...esta conexión irregular detectada el 16 de agosto de 2025, coincide plenamente con un evento autorizado y solicitado por la Alcaldía de Cisneros. La Secretaría de Hacienda, mediante comunicación con fecha 18 de julio de 2025, dirigida a Empresas de Servicios Públicos EPM, solicitó la autorización de corte de consumo de energía generada durante los días 15, 16 y 17 de agosto de 2025. Dicho consumo se generó en el marco de la celebración de las “Fiestas del riel y la Antioqueñidad” en la plazoleta principal de la estación del ferrocarril.

Razón por la cual consultamos los documentos adjuntos por usted en el radicado del asunto donde se explica sus argumentos mencionados y, además, consultamos el acta con número de orden 17234328 del 16 de agosto de 2025, donde evidentemente se dejó plasmado que corresponde a una conexión provisional de caseta por temporada de fiestas con ruta de referencia perteneciente a la Alcaldía.

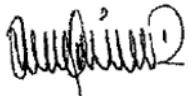
Así las cosas, podemos deducir que, tal como usted lo menciona en el radicado del asunto, se dio un uso temporal y específico previamente autorizado por la propia Administración Municipal. Por lo tanto, procedemos a modificar el valor y las unidades recuperadas, cobrando solo los 3 días de las festividades, correspondiente a 41,803 kWh por un valor de \$35.383,65 y realizando una modificación definitiva de \$1.810.771,54.

Consecuentes con lo anterior, revocamos la decisión emitida con PQR-13129211-K8J0, relacionada con la recuperación administrativa de consumos de energía en el mes de agosto de 2025 y reflejado en la factura de septiembre de 2025, retirando de la facturación el valor de \$1.846.155,19 el cual se encontraba como saldo en reclamo y, recuperando los días correspondientes a las fechas de la irregularidad detectada (agosto 15, 16 y 17 de 2025), teniendo en cuenta que la recuperación realizada no es procedente.

Considerando que nuestra empresa en respuesta al recurso de reposición ha dado favorabilidad, no se hace necesario dar traslado de este caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Alba Milena Ramos Granada".

ALBA MILENA RAMOS GRANADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13129211-K8J0-R

Anexo: Un (1) folio

- Factura actualizada

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190190100025400000-103-010385106

CONTRATO: 7848928

DIRECCIÓN ENTREGA:

CLLE COLOMBIAMUNICIPIO: **CISNEROS-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1478337866**CLIENTE: **PALACIO MPAL**CC/NIT: **890910913**CICLO: **103** - ESTRATO: **-1**
**Facturación de:
NOVIEMBRE/2025**
Día Mes AñoFecha máxima pago: **24/11/2025**
**REFERENTE DE PAGO:
1108570768-73**

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	1237 kwh	\$2.127.775,63	2344.63 kwh	\$2.086.931,72
			TOTAL EPM	\$2.086.931,67
			MÝS CUENTAS VENCIDAS	\$35.383,65
			TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES	\$44.510,68
			TOTAL A PAGAR GRUPO EPM	\$2.166.826,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002




(415)7707173981008(8020)110857076873(3900)02166826(96)20251124

CONTRATO:7848928**TOTAL A PAGAR \$2.166.826,00****PRODUCTO 100***** ESTADO DE CUENTA ***Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1447807
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	alcaldia@cisnerosantioquia.gov.co - Gladys Margarita Valencia
Asunto:	Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20250120205423
Fecha envío:	2025-11-27 14:02
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/11/27 Hora: 14:04:36		Tiempo de firmado: 2025/11/27 14:04:36 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	Fecha: 2025/11/27 Hora: 14:04:36	Nov 27 14:04:36 cl-t205-282cl postfix /smtp[30998]: BF70C1248813: to=<alcaldia@cisnerosantioquia.gov.co >, relay=none, delay=0.15, delays=0.12/0/0.03/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=cisnerosantioquia.gov.co type=A: Host not found)	Tiempo de firmado: 2025/11/27 14:16:00 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/27 Hora: 14:16:03	Consumo para id 1447807, estado 54: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20250120205423

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio_de_respuesta.pdf	application/pdf	6f2179f06a6474d822e204219f86fb55b00dbc038fb081dbba6b595b26a0f78b
Aviso.pdf	application/pdf	52394bab550729204c0e5336f75317bbff31d751789ff1213e88aeab077ca534

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

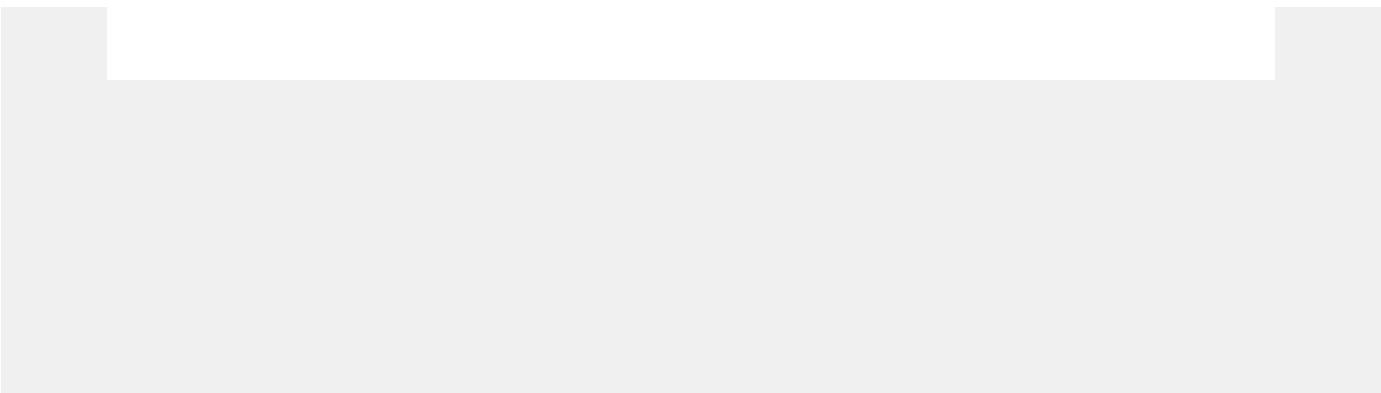
Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20250120205423. Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co