

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
04/12/2025	11/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 01 de diciembre de 2025

Señora
OFELIA DE JESÚS CÓRDOBA TABARES
ofeliacordoba833@gmail.com

0156ER-20250130215561

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120225170

Cordial saludo señora Ofelia De Jesús,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la decisión emitida con el caso No. PQR-13144781-W9K2, relacionada con los consumos de energía facturados en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, bajo el contrato 76965 de la instalación No. 177000653910000000 en el municipio de Girardota y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 29 de octubre de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial, usted en calidad de propietario reclamó por los consumos de energía facturados en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, bajo el contrato 76965 de la dirección antes mencionada; el trámite fue registrado con el caso No. PQR-13144781-W9K2.

El 20 de noviembre de 2025 nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada personalmente en nuestras oficinas de atención al cliente, en ella le comunicamos que, los consumos de energía facturados para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 bajo el contrato 76965, se encontraron correctos y ajustados a la normatividad vigente.

Adicionalmente, le indicamos los recursos de ley a los cuales tenía derecho y el tiempo para presentarlos. Del mismo modo, se entregó la copia de la factura objetada con los valores separados de manera provisional y el monto a cancelar por las sumas no reclamadas con el fin de dar cumplimiento al artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la decisión emitida con el caso No. PQR-13144781-W9K2, argumentando no estar conforme con lo resuelto por nuestra entidad; por ende, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es de mencionar que, el recurso de reposición define su alcance en la revisión de la decisión anterior, con el fin de identificar todos los aspectos involucrados en la misma y entrar a resolver si se encuentran méritos para confirmar, modificar o revocar. En este orden de ideas, de presentar alguna inconformidad por lo facturado en otro periodo, deberá presentarla de manera independiente para que se proceda con el análisis a que haya lugar.

Análisis adelantado por EPM

Es de aclarar que, cuando no se cumple con los requisitos de Ley por el recurrente, como en este caso que no se acreditó el pago de las sumas que no son objeto del recurso, se debe dar aplicación a lo señalado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 que indica: “(...) *Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos (...)* igualmente, lo definido en el artículo 78 de la Ley 1437 de 2011, ordena el rechazo del recurso si el escrito con el cual se formula no se presenta con los requisitos expuestos.

Para su caso particular, se evidencia que a la fecha no ha efectuado el pago de las sumas no reclamadas (\$129.815), siendo este un requisito dentro del procedimiento en el trámite de los recursos.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa en cumplimiento de lo establecido en artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y, teniendo en cuenta que no realizó el pago de las sumas no reclamadas, **rechaza** el recurso de reposición presentado a través del radicado No. 20250120225170 del 25/11/2025 relacionado con la decisión emitida con el caso No. PQR-13144781-W9K2.

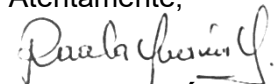
Debido a lo anterior, los valores que fueron separados en atención a su reclamo a razón de \$94.315,41, han sido cargados nuevamente a su estado de cuenta, dicho saldo quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio y demás cargos asociados a este proceso; por consiguiente, en el presente comunicado adjuntamos el cupón de pago actualizado con un monto de \$249.976 donde se encuentran incluidas las facturas que a la fecha registran pendientes de pago.

No obstante, si lo requiere podrá solicitar alternativas de pago en las oficinas de atención al cliente que se encuentran abiertas, previo cumplimiento de requisitos.

Finalmente, ponemos en su conocimiento que puede hacer uso del recurso de queja, trámite que podrá adelantar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

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, which appears to read 'Paola Marín García', is positioned above the printed name.

PAOLA MARÍN GARCÍA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13144781-W9K2-R

Anexos: (1 folio)

- Copia cupón de pago actualizado, contrato 76965

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 76965

DIRECCIÓN ENTREGA:

177000653910000000

MUNICIPIO: GIRARDOTA-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1480826833

CLIENTE: OFELIA DE JESUS CORDOBA TABARES

CC/NIT: 39205830

CICLO: 13 - ESTRATO: 2

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 05/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1110482231-49

TOTAL EPM -\$0,44

MÝS CUENTAS VENCIDAS \$224.130,00

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$25.846,44

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$249.976,00

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



(415)7707173981008(8020)111048223149(3900)249976(96)20251205



CONTRATO:76965

TOTAL A PAGAR \$249.976,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en linea 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

177000653910000000-13-001328523



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1451143
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ofeliacordoba833@gmail.com - Ofelia De Jesus Cordoba Tabares
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225170
Fecha envío:	2025-12-02 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:01:49		Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:01:49 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:01:50	Dec 2 18:01:50 cl-t205-282cl postfix /smtp[27941]: D673312487E8: to=<ofeliacordoba833@gmail.com>, relay=none, delay=0.13, delays=0.11/0/0.02/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=gmail.com type=A: Host found but no data record of requested type)	Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:13:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:13:43	Consumo para id 1451143, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225170

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-PQR-13144781-W9K2-R-3591.pdf	application/pdf	e0b2923cff60a9a5c45d72a7afeb1f62ee373d7f236d097d09a4a2d28fc1f0ca

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 Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225170. Agradecemos que nos permita 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