

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
05/01/2026 09/01/2026

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13273289-Q4W0 Fecha Creación: 22/12/2025 01:00:07 PM
Contacto: Cipriano Enrique Alvarez Alvarez
Instalación: 053218306000540302
Dirección: CL 38 C CR 26 -54 (INTERIOR 302)
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Cobro por recuperación de consumos Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Cipriano Enrique Álvarez Álvarez Cédula: 71614303 Dirección: CL 38 C CR 26 -54 (INTERIOR 302) Contrato: 13075632 Teléfonos: 3223878933 Correo Electrónico: valeria.j0308@gmail.com Valor del reclamo: \$444.865,36 Meses a reclamar: Noviembre se reclama por recuperación de consumo Observación: En calidad de usuario del servicio inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre en el servicio de la energía. Indica que se está facturando un consumo muy elevado en ese ajuste, cuando el consumo en el inmueble es bajo, y no se ha tenido ninguna variación, además no se les informó nada de ese proceso, ni se les dejó ninguna constancia en el inmueble, por lo que solicita se le explique porque se está cobrando esos consumos. Residen en la vivienda hace un año y habitan dos adultos y dos niños. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además Si está en riesgo de suspensión del servicio. ID:2c144050-eecd-4f28-9d7f-6f747ea552de

Nro. Respuesta: PQR-13273289-Q4W0 Fecha Respuesta: 23/12/2025 02:27:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión efectuada en nuestros sistemas de información, se encontró que en visita realizada a su inmueble el pasado 26 de septiembre de 2025, se encontró una anomalía en el servicio de energía, donde se evidenció una línea directa, la cual la tomaron desde la red secundaria dirigiendo al interior de la instalación para surtir la vivienda, hecho que impedía registrar el consumo real de energía y como consecuencia el valor facturado. No se normalizó la instalación debido a que no fue atendida la visita. Esta situación le fue informada ese mismo día a la persona encargada y posteriormente notificada mediante Acta SICO-3239133 del 02 de octubre de 2025. Las condiciones encontradas en la instalación condujeron además a concluir que existían consumos de energía dejados de registrar por el medidor que era debido recuperar, procedimiento que se realizó utilizando un método contemplado por las cláusulas 51 a 56 del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio de energía y artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994. Producto de ese procedimiento, se concluyó que el consumo a recuperar es de 734.4 kilovatios hora (kWh). Con fundamento en los hechos anteriores, nuestra empresa encuentra que la recuperación de consumos descrita anteriormente fue llevada a cabo con total apego a la normatividad vigente que rige esta materia y en consecuencia, no existen elementos que nos permitan desconocerla o reconsiderar los valores facturados por este concepto. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación 734.4 kWh correspondientes a los consumos de energía recuperados mediante Acta SICO-3239133 del 02 de octubre de 2025, por valor de \$508.018,83. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida. De no ser cancelado al vencimiento de la factura, se procederá a la suspensión del servicio, lo cual ocasionará un cobro posterior por reconexión. Le informamos que, si decide no interponer recursos legales, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:

Cuenta Técnica CRM Dynamics PRD
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

053218306000540302-4-000428057

CONTRATO: 13075632

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 38 C CR 26 -54 (INTERIOR 302)

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1484532410**

CLIENTE: **CIPRIANO ENRIQUE ALVAREZ ALVAREZ**

CC/NIT: **71614303**

CICLO: **4** - ESTRATO: **2**

**Facturación de:
DICIEMBRE/2025**

**Día Mes Año
Fecha máxima pago: 23/12/2025**

**REFERENTE DE PAGO:
1114106334-70**

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	74 kwh	\$37.120,94	68 kwh	\$38.645,91
		TOTAL EPM		\$38.646,31
		MÝS CUENTAS VENCIDAS		\$508.018,83
		TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES		\$21.484,69
		MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES		-\$508.018,83
		TOTAL A PAGAR GRUPO EPM		\$60.131,00

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

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$26.071,68**



**CONTRATO:
13075632**

(415)7707173981008(8020)111410633470(3900)060131(96)20251223

TOTAL A PAGAR \$60.131,00

PRODUCTO 100

*** ESTADO DE CUENTA ***

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



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 que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1467613
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	valeriaj0308@gmail.com - Cipriano Enrique Alvarez Alvarez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13273289-Q4W0
Fecha envío:	2025-12-31 11:43
Estado actual:	Lectura del mensaje
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/31 Hora: 11:45:49		Tiempo de firmado: 2025/12/31 11:45:49 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 .			
● Acuse de recibo	Fecha: 2025/12/31 Hora: 11:45:51	Dec 31 11:45:51 cl-t205-282cl postfix/smtp[25170]: B7F641248505: to=<valeriaj0308@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125. 1.37.26]:25, delay=1.8, delays=0.11/0/0.58/1.1, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1767199551 a92af1059eb24-1217254ae5asi120330156c88. 5 6 - gsmtp)	Tiempo de firmado: 2025/12/31 11:56:26 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.			
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/31 Hora: 11:56:29	Consumo para id 1467613, estado 3: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	
● El destinatario abrio la notificacion	Fecha: 2025/12/31 Hora: 11:59:15	192.178.11.98[*]Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv: 11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggph.com GoogleImageProxy) R3VhcmRhZG86IDlwMjUtMTItMzEgMTE6NTk6MT h hbQ==	Tiempo de firmado: 2025/12/31 11:59:15 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Lectura del mensaje	Fecha: 2025/12/31 Hora: 11:59:58	181.58.39.215[*]Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome /143.0.0.0 Mobile Safari/537.36 R3VhcmRhZG86IDlwMjUtMTItMzEgMTE6NTk6NT h hbQ==	Tiempo de firmado: 2025/12/31 11:59:58 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13273289-Q4W0

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	ea34e1df1d4a1204e813a3d3b02c5b22e7be4999148007bebc4e1c6b606fff1f
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	5e3a891b663547fb2184920c3843e9df1f13b32f0069ef59eb1f707be20c9594

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
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13273289-Q4W0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co