

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
07/11/2025 13/11/2025

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-13101666-J5F2 Fecha Creación: 14/10/2025 11:40:14 AM
Contacto: Omaira Del Rosario Martinez Vergara
Instalación: 074518008100090301
Dirección: CL 48 CR 58 A -9 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ITAGUI
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de septiembre de 2025, en el servicio suscrito 130221500, correspondiente a energía eléctrica, relacionado con el contrato 12502686. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble, ya que desde la administración le informaron que al parecer está trocando con el inmueble de dirección CL 48 CR 58 A -15 (INTERIOR 301). Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

Nro. Respuesta: PQR-13101666-J5F2 Fecha Respuesta: 04/11/2025 02:46:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su requerimiento relacionado con el consumo facturado del servicio de energía en el contrato 12502686 y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: Teniendo en cuenta sus argumentos de la presente reclamación, de conformidad con lo citado en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", en la presente reclamación daremos atención a los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 (último estado de cuenta generado al momento de resolver su reclamación), para el servicio de energía de acuerdo con la Ley anteriormente señalada. Según revisión realizada el día 20 de octubre de 2025 mediante orden número 598189613, se evidenció que las lecturas del servicio de energía que surte el inmueble identificado con dirección CL 48 CR 58 A -9 (INTERIOR 301) del municipio de Itagüí, se vienen facturando en el inmueble identificado con dirección CL 48 CR 58 A -15 (INTERIOR 301); es decir, existe un intercambio. Analizando los consumos facturados, se determina que no hay lugar a reconocimiento de valores a razón de que la instalación que presentó la reclamación tuvo consumos superiores a los de la instalación con dirección CL 48 CR 58 A -15 (INTERIOR 301) y por ello para la dirección CL 48 CR 58 A -9 (INTERIOR 301) se aplicarán los excedentes de consumo. Como en los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, el consumo facturado fue inferior al consumo real de la instalación, se ajustaron los ajustes, así: Se factura para el mes de junio 157 kilovatios hora (kWh) en lugar de 125 kWh, para el mes de julio 159 kWh en lugar de 122 kWh, para el mes de agosto 194 kWh en lugar de 136 kWh, para el mes de septiembre 176 kWh en lugar de 133 kWh, para el mes de octubre 368 kWh en lugar de 135 kWh. En consecuencia, por medio de acta número 1418514, se realizó recuperación de consumo: Para el mes de junio 32 kWh, para el mes de julio 37 kWh, para el mes de agosto 58 kWh, para el mes de septiembre 43 kWh y para el mes de octubre 233 kWh, para un total a recuperar de 403 kWh por un valor de \$350.778 los cuales se cargan como cuenta pendiente. Es importante mencionar que, se realizan las gestiones internas necesarias para actualizar las series y lecturas para cada instalación con el fin de que en los próximos estados de cuenta se facture el consumo correspondiente a cada inmueble. Se deja en reclamación el consumo recuperado de 403 kWh por valor de \$350.778. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Se adjunta factura modificada. Es importante resaltar que, si no interpone los recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:

Anyerson David Ávila Álvarez

ANYERSON DAVID AVILA ALVAREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

074518008100090301-13-001328126

CONTRATO: 12502686
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 48 CR 58 A -9 (INTERIOR 301)
MUNICIPIO: ITAGÜÍ-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1479150341
CLIENTE: ALIRIA YAMILE PEREZ PEREZ
CC/NIT: 32226819
CICLO: 13 - ESTRATO: 1

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 05/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1106140732-09

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	135 kwh	\$56.694,12	3720 kwh	\$350.777,55
TOTAL EPM				\$350.777,58
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$170.431,97
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$0,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$350.777,55
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$170.432,00

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: \$5.996,00



(415)7707173981008(8020)110614073209(3900)170432(96)20251205

CONTRATO:
12502686

TOTAL A PAGAR	\$170.432,00
* 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



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:	1433013
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	omaira_martinez1305@gmail.com - Omaira Del Rosario Martinez Vergara
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13101666-J5F2
Fecha envío:	2025-11-05 18:45
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 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: 2025/11/05 Hora: 18:46:08		Tiempo de firmado: 2025/11/05 18:46:08 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/05 Hora: 18:46:09	Nov 5 18:46:09 cl-t205-282cl postfix /smtp[18874]: EF93A1248815: to=<omaira_martinez1305@gmail.com> , relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.31, delays=0.08/0/0.15/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User af79cd13be357-8b235489025si35357385a.130 0 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/05 19:00:43 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/05 Hora: 19:00:46	Consumo para id 1433013, estado 51: --- [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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13101666-J5F2

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)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	c59684b5ca37b093456665c9ad55dad44c9850a6179c566292daf63c557e0d32
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	5b0c5a5bf2df83ef53deac6375b94da51ba2575231566879141625c7e423458a

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-13101666-J5F2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co