

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

09/02/2026 13/02/2026

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-13334752-P7T6 Fecha Creación: 20/01/2026 03:34:34 PM
Contacto: Durley Johana Restrepo Perez
Instalación: 190318203415857000
Dirección: RURAL_190318203415857000_VDA LA HONDA
Meses Reclamados: Enero-2026; Diciembre-2025; Noviembre-2025; Octubre-2025; Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GUARNE
Causa: Estrato incorrecto Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

viene de Viene de pqrs: PQR-13122505-W4M2; PQR-13187526-S2H7 y PQR-13325904-X6D1. Cliente en calidad de propietaria, solicitó actualizar dirección, ciclo de facturación y estrato. Dirección actual errada RURAL_190319203415857000_VDA LA HONDITA, con servicio suscrito 132582284, contrato 13222622. Tenía correría de entrega errada con ciclo de facturación 114, y a la vez, tenía estrato 4 errado. Presentó certificado de estrato 2. Cliente solicita reclamar sobre los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026, por los costos que se le presentan en su factura, ya que todo el proceso empezó porque vino a solicitar cambio de estrato de 4 a 2 (instalación legalizada en junio de 2025, y se validó el proceso de legalización y se encontró que en el acta de visita le colocaron estrato 2 con localidad 318, y en la factura apareció estrato 4, con la localidad errada).

Nro. Respuesta: PQR-13334752-P7T6 Fecha Respuesta: 05/02/2026 04:31:00 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 la revisión de estrato asignado al contrato 13222622, modificación de dirección, correría de entrega y periodicidad y ciclo de facturación, y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: En cuanto a la corrección de la dirección de facturación, periodicidad, correría y ciclo de facturación; se realizan las modificaciones respectivas, quedando como dirección correcta RURAL_190318203415857000_VDA LA HONDA, con correría de reparto 11041696, ciclo de facturación 110, periodicidad mensual. En cuanto a la corrección del estrato 4 a estrato 2; se realiza visita, validación en sistemas de información, encontrando que, en el proceso de legalización de la instalación, en junio de 2025, en el acta de visita, fue asignado el estrato 2 (provisional) para el inmueble, pero en la facturación, por inconsistencia, quedó el servicio de energía, con estrato 4. Dado a lo anterior y con el certificado de estrato suministrado por planeación municipal, donde confirma como estratificación definitiva estrato 2, nuestra empresa realizó modificaciones sobre el estrato, pasa de estrato cuatro (4) al estrato dos (2) para el servicio de energía bajo el contrato 13222622. Adicionalmente, se realizan los ajustes correspondientes de los subsidios que no se aplicaron en la facturación de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026; realizando una modificación de -\$141.797. Se adjunta 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:

Bertha Vásquez Berrio.

BERTHA VASQUEZ BERRIO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190318203415857000-110-011041696

CONTRATO: 13222622

DIRECCIÓN ENTREGA:

VDA LA HONDA

MUNICIPIO: **GUARNE-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1490318560**

CLIENTE: **DURLEY JOHANA RESTREPO PEREZ**

CC/NIT: **1035916377**

CICLO: **110 - ESTRATO: 4**

Facturación de:
ENERO/2026

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **06/03/2026**

REFERENTE DE PAGO:
1121297014-21

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	0 kwh	\$122,08	83 kwh	\$137.967,92
		TOTAL EPM	<b">\$137.968,19</b">	
		MÝS CUENTAS VENCIDAS	<b">\$29.643,99</b">	
		TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES	<b">\$3.622,82</b">	
		TOTAL A PAGAR GRUPO EPM	\$171.235,00	

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: **\$63.644,00**



(415)7707173981008(8020)112129701421(3900)171235(96)20260306

CONTRATO:
13222622

TOTAL A PAGAR \$171.235,00

* 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



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:	1489937
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	juanarestrepo1101@gmail.com - Durley Johana Restrepo Perez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13334752-P7T6
Fecha envío:	2026-02-05 18:56
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: 2026/02/05 Hora: 18:57:46		Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:57:46 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 (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:57:46	Feb 05 18:57:46 mail postfix/smtp [3926261]: 962721E203A2: to=<juanarestrepo1101@gmail.com>, relay=smtp-in.l.google.com [64.233. 178.26]:25, delay=0.24, delays=0.09/ 0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]] 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- 8cafa1cd7c3si59915485a.306 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 20:07:30 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 20:07:33	Consumo para id 1489937, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13334752-P7T6

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	c8623b09ac265e03ea9e70002465ea5e211afbb0df04695ddcd073c76d1f06f1
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	584a01c144084d6fc81129856ea50992061bd3e51f2894c91f61343c1b30913e

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-13334752-P7T6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co