

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

10/12/2025 16/12/2025

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-13197841-V5N2 Fecha Creación: 19/11/2025 02:34:12 PM

Contacto: Maria Camila Galvis

Instalación: 092618007000140000

Dirección: CL 28 CR 67 -14

Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;

Servicio: BELLO

Energía Mercado Regulado

Municipio:

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina manifiesta inconformidad con el consumo de energía, esta dentro de los parámetros normales de consumo pero indica que con todo desconectado y la iluminación apagada el contador sigue girando, viven dos adultos y un niño Dirección CL 28 CR 67 -14 en Bello Contrato 12357156 Se modifica temporalmente la factura a consumo promedio de los últimos cinco meses (150 kWh) para el mes de noviembre. Se deja en reclamación 29 kWh por valor de \$25.812,61 y se entrega cupón separado por \$261.749,00

Nro. Respuesta: PQR-13197841-V5N2 Fecha Respuesta: 04/12/2025 12:12:00 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 12357156 y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: Según revisión realizada el día 20 de noviembre de 2025, se evidenció que las lecturas del servicio de energía que surte el inmueble identificado con dirección CL 28 CR 67 -14 del municipio de Bello, se vienen facturando en el inmueble identificado con dirección CL 28 CR 67 -21; es decir, existe un trocamiento. Consecuente con lo anterior, nuestra empresa reajustó las facturas de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 así: se cobra para el mes de agosto 44 kilovatios hora (kWh) en lugar de 130 kWh, para el mes de septiembre 48 kWh en lugar de 157 kWh, para el mes de octubre 45 kWh en lugar de 143 kWh, para el mes de noviembre 65 kWh en lugar de 179 kWh y para el mes de diciembre 76 kWh en lugar de 160 kWh. Con los ajustes realizados, se reconoce un total de 491 kWh por un valor de \$291.709,53 el cual se abona al saldo actual del contrato. Se adjunta factura modificada definitiva por valor de \$11.038. Los excedentes para la dirección CL 28 CR 67 -21 se informarán con el debido proceso (artículo 150 de la ley 142). Adicionalmente, 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.

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:



YICED OQUENDO VERGARA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

0926180070001400000-1-000128066

CONTRATO: 12357156

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 28 CR 67 -14

MUNICIPIO: **BELLO-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1483816876**

CLIENTE: **CLAUDIA MILENA BOLÍVAR HERNANDEZ**

CC/NIT: **1033646354**

CICLO: **1** - ESTRATO: **2**

Facturación de:
DICIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **18/12/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1111307020-10

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	179 kwh	\$108.836,61	160 kwh	\$49.556,68
TOTAL EPM				\$49.556,51
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$39.938,92
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$11.038,00

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: **\$29.138,94**



(415)7707173981008(8020)111130702010(3900)011038(96)20251218

CONTRATO:
12357156

TOTAL A PAGAR \$11.038,00

* 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:	1453785
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	reinelegidioospinapalacio@gmail.com - María Camila Galvis
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13197841-V5N2
Fecha envío:	2025-12-05 18:01
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: 2025/12/05 Hora: 18:03:47		Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:03:47 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: 2025/12/05 Hora: 18:03:48	Dec 5 18:03:48 cl-t205-282cl postfix /smtp[6426]: CA46A1248806: to=<reinelegidioospinapalacio@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.25]:25, delay=0.34, delays=0.11/0.02/0.14/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.25] 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 af79cd13be357-8b62529d966si422901285a.303 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:39:27 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:39:30	Consumo para id 1453785, 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-13197841-V5N2

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	ff101bc2c74e23e5565c6373be4e9ee6a4d93a4468e486aa4e61bff803aee919
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	9d21fba6253a426e73baccacbaaffa156b2a6ff5791711c4bc06b7dc1e9d1cc7

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-13197841-V5N2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co