

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-13216439-G4P0 Fecha Creación: 27/11/2025 08:36:37 AM
Contacto: Malenis Del Valle Gomez Manzano
Instalación: 058312101110360000
Dirección: CL 82 A CR 31 AA -36
Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Malenis Del Valle Gomez Manzano Permiso por protección temporal: 3911612 Fecha de expedición: 16/05/2021 Dirección: CL 82 A CR 31 AA -36, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 11324248 Teléfonos: 3117004273 Correo Electrónico: malenis2gomez@gmail.com Valor del reclamo: \$729.484 Meses a reclamar: julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, en el servicio de Energía. Indica que no esta de acuerdo con el consumo generado en la vivienda dado que lo considera muy alto, indica que el consumo que generan es muy poco para lo que les esta llegando, por lo que solicita revisión, residen en la vivienda hace 1 año y habitan (5) personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 7c087f38-2147-4549-acd3-6c06ddd16dc

Nro. Respuesta: PQR-13216439-G4P0 Fecha Respuesta: 28/11/2025 01:20:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada a nuestros sistemas de información el consumo registrado en el mes de julio de 2025 por 212 kilovatios hora (kWh) en 29 días del periodo, en el mes de agosto por 265 kWh en 32 días, en el mes de septiembre por 227 kWh en 30 días, en el mes de octubre por 265 kWh en 32 días y en el mes de noviembre por 212 kWh en 30 días, no se presentó desviación significativa ya que normalizado este consumo a 30 días arrojó un resultado de 219,310 kWh en julio, 248,438 kWh en agosto, 227 kWh en septiembre, 248,438 kWh en octubre y 212 kWh en noviembre, unidades que no sobrepasaron el límite superior de 293,452 kWh, 262,539 kWh, 278,097 kWh, 276,804 kWh y 289,872 kWh respectivamente. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá pagar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación anteriores al primer mes reclamado, que en este caso corresponde a 209,6 kWh. Se dejan en reclamación 55,4 kWh en octubre por valor de \$49.310,99. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Para el resto de los meses reclamados no se dejan valores en reclamación porque las facturas fueron pagadas o el consumo promedio es superior al facturado. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas 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; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En relación con la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario su realización, ya que los consumos facturados corresponden a la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias, ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas atribuibles a EPM que estén generando los altos consumos del servicio. No obstante, si lo considera pertinente, usted puede contratar a un técnico certificado de manera particular para revisar las redes internas del inmueble, así como los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio.

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 Tecnica CRM Dynamics PRD
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

0583121011 10360000-16-001628119

CONTRATO: 11324248
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 82 A CR 31 AA -36
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1482272133
CLIENTE: Asmed Antonio Isaza Bedoya
CC/NIT: 8014430
CICLO: 16 - ESTRATO: 1

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 11/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1110122568-92

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	22 m3	\$74.897,95	21 m3	\$80.599,51
SANEAMIENTO	22 m3	\$56.496,79	21 m3	\$53.972,50
ENERGÍA	265 kwh	\$172.487,04	212 kwh	\$133.415,13
GAS	31 m3	\$58.847,52	30.279 m3	\$56.165,07
TOTAL EPM				\$324.152,52
MYS CUENTAS VENCIDAS				\$239.427,04
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$23.095,43
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$49.310,99
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$537.364,00

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: \$174.370,77



(415)7707173981008(8020)111012256892(3900)537364(96)20251211

CONTRATO:
11324248

TOTAL A PAGAR	\$537.364,00
* ESTADO DE CUENTA *	PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1454341
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	malenisdosgomez@gmail.com - Malenis Del Valle Gomez Manzano
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13216439-G4P0
Fecha envío:	2025-12-06 17:37
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: 2025/12/06 Hora: 17:38:19		Tiempo de firmado: 2025/12/06 17:38:19 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: 2025/12/06 Hora: 17:38:19	Dec 6 17:38:19 cl-t205-282cl postfix /smtp[14764]: 7E4DD124866A: to=<malenisdosgomez@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.38, delays=0.12/0.17/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26] 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 af79cd13be357-8b62529a041si651291085a.281 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/06 17:48:47 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/06 Hora: 17:48:51	Consumo para id 1454341, 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-13216439-G4P0

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	e5df6b696c818db9cf559119d9be19e23a446adcb695c19300ea373f2be4c9b6
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	bdca227a076dffe0d5ec0493aa9d9b0b09facdc67619c57ec15496b3415f2413

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-13216439-G4P0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co