

**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-13218989-M5K1      Fecha Creación: 27/11/2025 03:54:25 PM

Contacto: Mariela Montoya Gonzalez

Instalación: 190318203117350000

Dirección: RURAL\_190318203117350000\_ROMERAL

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado      Municipio: GUARNE

Causa: Cobro de cargos relacionados con el servicio público      Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

En calidad de propietaria inconforme con el saldo vencido en la factura del mes de noviembre del 2025, indica que no sabe a qué corresponde este cobro dado que la factura anterior se encuentra cancelada en su totalidad, solicita validar y corregir, autoriza notificación al correo electrónico. No se dejan valores en reclamación, usuaria pagará la totalidad de la factura.

Nro. Respuesta: PQR-13218989-M5K1      Fecha Respuesta: 04/12/2025 10:02:00 AM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión realizada en nuestras bases de datos, se verificó que el valor reportado como cuentas vencidas por \$75.426,39 corresponde exclusivamente al cobro del IVA (19%) asociado al cambio de medidor efectuado en su inmueble. Este valor fue informado en la facturación del mes de octubre de 2025 y se facturó para el mes de noviembre de 2025, conforme al siguiente detalle: Mano de obra por cambio de medidor: Valor: \$298.526. Financiado a doce (12) meses. IVA 19%: \$56.719,94. Medidor de energía: Valor: \$98.455. Financiado a seis (6) meses. IVA 19%: \$18.706,45. Igualmente, los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. En consecuencia, los valores facturados en la factura del mes de noviembre de 2025 se encuentran ajustados a la normatividad vigente, específicamente a lo dispuesto en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994. Por tanto, no es posible acceder a la reconsideración de los valores cobrados. En su caso particular no se dejaron valores en reclamación dado que manifestó su deseo de pagar la totalidad de la 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:**

ANDRES DARIO DURANGO RODRIGUEZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



## Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



[www.envia.co](http://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

<b>Id mensaje:</b>	1453935
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	Coltechm@yahoo.ca - Mariela Montoya Gonzalez
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13218989-M5K1
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-05 18:02
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:03:32		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/05 18:03:32  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)</b>	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:03:33	Dec 5 18:03:33 cl-t205-282cl postfix /smtp[6428]: 51569124880A: to=<Coltechm@yahoo.ca>, relay=mta6.am0.yahoodns.net [98.136.96.77] [25, delay=1.1, delays=0.1/0/0.24/0. 74, dsn=5.2.2, status=bounced (host mta6.am0.yahoodns.net[98.136.96.77] said: 552 5.2.2 This message could not be delivered because the recipient's mailbox is full. Please try again later or contact the recipient directly. See https://senders.yahooinc. com/smtp-error- codes#mailbox-full for more information (in reply to end of DATA command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/05 18:17:49  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:17:51	Consumo para id 1453935, estado 55: --- [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-13218989-M5K1

### 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-PQR-13218989-M5K1-3318.pdf	application/pdf	55bbe3707ee5c4e06ad002b8a2f9e38851b1f0a11f50d751c74943a24bc45c24

### 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-13218989-M5K1..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)