

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

12/09/2025

18/09/2025

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



Medellín, 09 de septiembre de 2025

Señora
DANIELA ANDREA LAVERDE HINCAPIÉ
danilaverde93@gmail.com

0156REC-20250130162897

Asunto: Respuesta al radicado 20250120154182

Cordial saludo señora Daniela Andrea,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual manifiesta inconformidad con los consumos y valores facturados bajo el contrato 12835489 asociado a la dirección CR 83 A CL 40 A -34 (INTERIOR 202) de Medellín. Y con el fin de dar respuesta consideramos los siguientes elementos:

Teniendo en cuenta sus argumentos, así como lo establecido en la Ley 142 de 1994 la cual indica que solo proceden reclamaciones contra las facturas que no superen los cinco (5) meses de haber sido expedidas, en el presente caso daremos atención para los servicios de acueducto, alcantarillado, energía y gas en los meses de abril hasta agosto 2025.

Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6 meses) solo para acueducto y alcantarillado.

Además, a partir del 12 de julio de 2024 (fecha en la cual se realizó la publicación de la modificación de los contratos de condiciones uniformes de Energía y Gas) se debe tener en cuenta la entrada en vigencia de la Resolución CREG 105 de 2024, la cual modifica de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 con respecto a la forma en que se calculan las desviaciones significativas para los servicios de energía y gas.

Bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, límites que se determinan para la facturación mensual con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses realmente medidos y facturados; diferentes a cero y sin novedades; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días. Para ampliar la información del análisis de desviaciones significativas, lo invitamos a consultar los contratos de condiciones uniformes de Energía y Gas (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>).

A continuación, se detallan los consumos facturados en los meses objeto de reclamo por los servicios de energía, gas natural, acueducto y alcantarillado, a fin de que usted pueda visualizar el panorama del presente caso y pueda tener claridad de lo sucedido.

Energía

Energía Consumos representados en Kilovatios Hora (kWh)								
Mes-año Facturación	Días de Consumo	Fecha de Lectura	Lectura Tomada	Lectura Anterior	Consumo Registrado	Consumo normalizado a 30 días	Límite Superior	Consumo Facturado
abr-25	29	27/03/2025	5004	4886	118	122	134	118
may-25	29	25/04/2025	5128	5004	124	128	135	224
jun-25	32	27/05/2025	5270	5128	142	133	138	142
jul-25	30	26/06/2025	5401	5270	131	131	143	131
ago-25	32	28/07/2025	5552	5401	151	142	146	151

En el cuadro anterior, al comparar las columnas del consumo facturado y límite superior, puede observar que en los periodos objeto del reclamo, como se indicó anteriormente, no se presentó desviación significativa, es decir, los consumos se encuentran dentro del rango establecido para la instalación, por lo cual, nuestra empresa facturó el consumo registrado para el servicio de energía con base en la diferencia de lecturas tomadas desde el medidor sin necesidad de realizar revisiones previas.

Debe tener presente que, la facturación se elabora mes vencido por lo que los cambios que se den en el uso del servicio no se reflejan de manera inmediata, además la cantidad de días del periodo a facturar no es siempre la misma, ya que los periodos oscilan entre 28 y 32 días, lo cual podría influir en que se presente incremento o disminución de la totalidad de unidades a facturar de un mes a otro.

Por lo anterior, procedimos a revisar las lecturas del medidor y se evidencia que son consecutivas con base en la línea de tiempo, concluyendo así que, corresponden al nivel de uso de los servicios, debido a que el medidor se encuentra registrando con normalidad.

Aclarando que, los consumos del servicio de energía del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el equipo de medida en los periodos de facturación, debido a que, es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización del servicio.

No obstante, con el fin de dar atención a su solicitud, procedimos a realizar revisión técnica al inmueble según consta en la orden 583744861 del 25/08/2025 se revisa y medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar, no hay daño, no hay trocamiento, no hay error lectura, aforo de carga de 2 KW consiste en iluminación y electrodomésticos, medidor con marca y serie correcta.

Cabe mencionar que la visita fue atendida por el señor Jaime Andres Moreno, quien manifestó que hubo aumento de personas en la instalación.

Teniendo en cuenta la revisión anterior, EPM descartó la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas, descartó daño eléctrico en el predio y en consecuencia el alto consumo no obedece a causas imputables a procesos derivados de la prestación del servicio por parte de nuestra empresa, concluyendo así que los consumos facturados corresponden a lo realmente demandado en el interior de su inmueble.

Es importante que tenga en cuenta que, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario; además, estos consumos, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad y el tiempo de utilización de los diferentes elementos instalados que requieran del uso del servicio.

Si bien el número de personas que habitan el inmueble y el tiempo de permanencia puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el medidor el único testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble y mientras este funcione bien, es obligatorio para la Empresa facturar la diferencia de lecturas, en este caso no se ha reportado novedad alguna con el medidor dentro de las tomas mensuales.

El consumo de energía depende de dos variables: los vatios de potencia de los electrodomésticos y el tiempo que los utiliza, es decir, mientras más alta la potencia y la cantidad de tiempo que estén en uso, más alto será el consumo de energía. Si lo considera pertinente, le sugerimos desconectar los electrodomésticos cuando no los esté usando y si percibe que algo no está funcionando correctamente, realizar un chequeo general del estado de las redes internas a través de un técnico particular.

Debemos precisar que, los consumos continuarán siendo facturados de acuerdo con los registros que presente el elemento de medida.

Por otra parte, es preciso indicar que, nosotros como empresa prestadora del servicio público de energía, no definimos las tarifas de forma autónoma, sino que somos regulados por diferentes entidades del estado, para el servicio que nos ocupa la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG); entidad que se encarga de realizar la revisión de las tarifas y reglamentan sus variaciones y La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que es la encargada de vigilar la correcta aplicación de dichas fórmulas tarifarias y las metodologías utilizadas por parte de las empresas de servicios públicos.

Por lo anterior, las tarifas son variables según lo estipula la CREG, por lo tanto, para cada mes establecen el valor del kilovatio hora (kWh) y este es multiplicado por el consumo registrado por el respectivo equipo de medida por diferencia de lecturas en cada periodo, razón por la cual, los cobros varían mes a mes, presentando disminuciones o aumentos en lo que se refiere a costos.

Así las cosas, para el contrato 12835489 identificamos que, para el mes objeto de reclamo la tarifa aplicada fue la asignada a la categoría residencial estrato 5 el cual paga contribución.

Igualmente queremos informarle que EPM publica cada mes en su página web www.epm.com.co las tarifas vigentes para cada uno de los servicios públicos domiciliarios (de acuerdo con lo dispuesto por las comisiones de regulación), teniendo en cuenta que se liquida periodo vencido según el ciclo de facturación, por lo que, en caso de considerarlo pertinente, lo invitamos a consultar dichas tarifas por el canal antes mencionado.

Gas Natural:

Gas									
Consumo Representado metros cúbicos (m3)									
Mes-año Facturación	Días de Consumo	Fecha de Lectura	Lectura Tomada	Lectura Anterior	Consumo Registrado	Consumo x Factor	Consumo normalizado a 30 días	Limite Superior	Consumo Facturado
						0.845			
abr-25	29	27/03/2025	229	213	16	13.525	13.991	13.471	13.525
may-25	29	25/04/2025	243	229	14	11.834	12.242	16.042	11.834
jun-25	32	27/05/2025	265	243	22	18.597	17.435	16.967	18.597
jul-25	30	26/06/2025	287	265	22	18.597	18.597	20.448	18.597
ago-25	32	28/07/2025	313	287	26	21.978	20.604	23.106	21.978

Para este servicio es importante resaltar el componente de facturación que se presenta en el servicio de gas, consistente en un factor de corrección en la medición de 0,8452967275, lo que indica que la diferencia de lecturas registradas por el medidor debe ser multiplicada por este factor para conocer el consumo real de cada periodo (cláusula 41 del CCU).

Abril y junio/25:

Realizamos el análisis del consumo facturado en los periodos descritos y para liquidar dichos consumos, tomamos lectura al medidor y al compararla con la lectura en el mes anterior, identificamos que, esta presentó desviación significativa de la que habla la Ley 142 de 1994, al sobrepasar el límite superior establecido en cada mes a razón de 13.471 m3 y 19.967 m3.

Por consiguiente, de acuerdo con lo permitido en la Resolución CREG 105_007 de 2024, y como se establece en el CCU, previa a la facturación analizamos la causa de esta variación haciendo uso de la información histórica de consumos de la instalación por medio de la aplicación de modelos de analítica de datos utilizando la metodología de árboles de clasificación con lo cual se pudo concluir que el incremento de consumos fue debido a un mayor uso del servicio.

Es de precisar que, la metodología de árboles de clasificación analiza ciertas características para definir qué tipo de consumo tiene un cliente, y el análisis es basado en características tales como el estrato, la categoría, la localidad, entre otros.

En su facturación se incluyó la información respectiva al análisis, el cual además se puede ratificar al evidenciar que la variación se presentó también para los servicios de energía, acueducto y alcantarillado, lo que permite demostrar que los consumos evaluados corresponden al nivel de uso en el interior del predio, por mayor uso, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994.

Mayo, julio y agosto/25:

El consumo facturado en estos periodos fue inferior al límite superior permitido en cada mes; por lo que, nuestra empresa no estaba obligada a realizar una revisión previa.

Adicionalmente, procedimos a revisar las lecturas de los medidores y se evidencia que son consecutivas con base en la línea de tiempo, por lo que se descartan errores que hayan podido incidir en la variación de los consumos, concluyendo así que, corresponden al nivel de uso de los servicios, debido a que los medidores se encuentran registrando con normalidad.

Aclarando que, los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre cada equipo de medida en los periodos de facturación, debido a que, son los únicos testigos con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización del servicio.

Ahora bien, considerando sus argumentos, programamos una revisión técnica bajo la orden 585333962 del 01/09/2025 se encontró: medidor METREX, marca y serie correcta, lectura 337, se verifica por carga medidor controlando no se observa registrar, no troca, no surte otra instalación, no existe error, aforo Consiste en 4 quemadores calentador.

Teniendo en cuenta la revisión anterior, EPM descartó la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas, descartó daños o fugas por escape de gas en el predio y en consecuencia el alto consumo no obedece a causas imputables a procesos derivados de la prestación del servicio por parte de nuestra empresa, concluyendo así que los consumos facturados corresponden a lo realmente demandado en el interior de su inmueble.

Comprendemos lo manifestado por usted, frente a que son las mismas personas en el inmueble, en donde se informa que, siendo el medidor el único testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras este funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes.

En caso de considerarlo necesario y como responsables de las redes internas del servicio, se le sugiere efectuar la revisión a través un técnico particular, además de llevar un control de las lecturas del medidor, con el fin de que determine que actividades y en que horarios se demanda el mayor consumo.

Por otro lado, le indicamos que las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada metro cúbico de gas natural podrá variar en cada mes facturado. Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio.

Acueducto y Alcantarillado:

Es pertinente aclarar que, según el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se indica lo siguiente: *“Para las instalaciones nuevas y antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será de 1,65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0,35 multiplicado por dicho consumo”* y para su caso en particular no se cuenta con un promedio histórico real de los últimos seis meses.

Una vez realizadas las aclaraciones anteriores, y teniendo en cuenta la información registrada en nuestros sistemas de información, se logró identificar que el servicio de acueducto y alcantarillado tiene fecha de instalación 19/02/2025.

Es importante precisar que, para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto.

Abril/25 y mayo/25:

Para el mes de abril/25 (consumos del 27/02/2025 al 27/03/2025) se tomó lectura al medidor el día 27 de marzo/25 registró por la diferencia de lecturas un consumo de 63 metros cúbicos (m3), obtenidos de la diferencia de lecturas del medidor (71 - 8) m3.

Aclarando que, por tratarse de una instalación nueva que no cuenta con histórico válido de consumos para determinar la desviación significativa con base al promedio de los últimos seis periodos, por lo que, el límite superior para acueducto/alcantarillado será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 39.

Es decir, promedio subcategoría/ Residencial/ Estrato 5/ Municipio de Medellín/ Agua potable es de 10.60 m3 (abril), 10.40 m3 (mayo), 10.80 m3 (junio), 10.90 m3 (julio y agosto) de 2025 y multiplicados por 1,65, se obtiene un límite de 17.490 m3 (abril), 17.160 m3 (mayo), 17.820 m3 (junio), 17.985 m3 (julio y agosto).

De acuerdo con el análisis anterior, el consumo registrado (63 m3) fue superior al límite de desviación permitido del mes (17.160 m3), por lo que, nuestra empresa decidió cobrar para dicho periodo un consumo estimado de 14,20 m3 y el consumo restante de 48,8 m3 quedó pendiente mientras se investigaba la causa del incremento.

Para su caso en particular, se llevó a cabo la visita bajo la orden 543663168 del 19/04/2025 en donde se encontró medidor con serie 2024S037655 y lectura 00090, existe fuga perceptible en sanitario con accesorios deteriorados, se indica remediar, medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible, aforo consiste en sanitarios y llaves, no hay trocamiento, no hay error lectura, no comparte el servicio. Funciona vivienda.

Precisando lo anterior, el consumo que había sido dejado en investigación en el mes de abril/25 se facturó en mayo/25 por valor de \$620.321,87 bajo el concepto ajustes de conceptos facturados. Es de aclarar que, por temas de impresión de la factura, se detallan como ajustes de marzo 13,620 m3 y abril 35,180 m3, sin embargo, al sumar los consumos, arroja la cantidad de m3 que estaban en investigación.

	Servicio, Concepto-Periodo	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
Ajuste conceptos facturados	Agua Potable - Consumo Mar-25	13,620	4.687,360	63.841,84
	Agua Potable - Contrib Consumo Min Legal Mar-25	50		31.920,92
	Agua Potable - Consumo Abr-25	35,180	4.843,950	170.410,16
	Agua Potable - Contrib Consumo Min Legal Abr-25	50		85.205,08
	Alcantarillado - Consumo Mar-25	13,620	3.587,610	48.863,25
	Alcantarillado - Contrib Consumo Min Legal Mar-25	50		24.431,63
	Alcantarillado - Consumo Abr-25	35,180	3.707,580	130.432,66
	Alcantarillado - Contrib Consumo Min Legal Abr-25	50		65.216,33
	TOTAL			

Teniendo en cuenta lo anterior, EPM descartó la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas, descartó la existencia de fugas perceptibles o imperceptibles en el predio y en consecuencia el alto consumo no obedece a causas imputables a procesos derivados de la prestación del servicio por parte de nuestra empresa y, por el contrario, se informó que el aumento del consumo obedeció a "Reparó fuga perceptible"

También es necesario tener en cuenta que el estado, uso y mantenimiento de las instalaciones internas son total responsabilidad del propietario y/o usuario, por lo que se recomienda estar haciendo mantenimiento y revisión a las mismas de manera particular, toda vez que las inconsistencias o novedades que allí se presenten no están contempladas en la normatividad vigente para reconocimiento en la facturación de servicios públicos.

Mayo/25:

Este periodo no presentó desviación significativa, el consumo facturado a razón de 16 m3 fue inferior al límite superior permitido (17.160 m3), sin embargo, de manera proactiva se llevó a cabo una revisión técnica bajo la orden 549438003 el 09/05/2025, encontrando que existe fuga perceptible en sanitario social accesorios deteriorados, se indica remediar, medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible, aforo consiste en sanitarios y llaves, no hay trocamiento, no hay error lectura. Funciona vivienda.

De acuerdo con el resultado de la revisión antes mencionada y antes de emitir la factura del mes de mayo de 2025, donde se identificó la causa del aumento del consumo obedece a (fuga perceptible), nuestra empresa procedió a cobrar en este periodo el total de los consumos registrados por el equipo de medida.

Junio/25:

Realizamos el análisis de los consumos facturados en junio/25 (consumo 25/04/2025 al 27/05/2025) y las diferencias de lecturas obtenidas para facturar dicho mes, presentó desviación significativa de la que habla la Ley 142 de 1994, al sobrepasar el límite superior establecido a razón de 17.820 m3.

No obstante, para dicho mes no fue necesario realizar una visita en terreno y en el proceso de análisis de facturación, legalizamos el consumo; de acuerdo con lo definido en el contrato de condiciones uniformes (CCU) de acueducto y alcantarillado cláusula 50 literal B, donde avala hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de EPM como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad.

Teniendo en cuenta la revisión con orden 549438003 del 09/05/2025, EPM descartó la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas, descartó la existencia de fugas imperceptibles, sin embargo, se detectó fuga perceptible en sanitario.

Julio y agosto/25:

Encontramos que para liquidar los metros cúbicos (m3) de cada periodo, se tomó lectura al medidor en la fecha 26/06/2025 y 28/07/2025, al compararla con la lectura tomada en el mes anterior, se identificó que, las unidades registradas no presentaron desviación significativa puesto que estas no estuvieron por fuera del límite superior establecido en cada periodo, en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo instaura el Art.146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora, con base a lo que expone en el presente reclamo, se envía de nuevo revisión técnica bajo la orden 583579701 el 23/08/2025 encontrando que existe fuga perceptible en accesorio, tanque sanitario habitación, por lo que se indica remediar, medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible, aforo consiste en sanitarios y llaves, no hay trocamiento, no hay error lectura, no comparte el servicio. Funciona vivienda.

Teniendo en cuenta la revisión anterior, EPM descartó la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas, descartó la existencia de fugas imperceptibles en el predio y en consecuencia el alto consumo no obedece a causas imputables a procesos derivados de la prestación del servicio por parte de nuestra empresa y, por el contrario, se informó que el aumento del consumo obedeció a fuga perceptible en sanitario.

En este punto, es importante aclarar que, si la causa del incremento del consumo obedece a fugas perceptibles (daños, baños rebosando, entre otros), este se considera atribuible al usuario y por ello es quien debe asumir el cobro por el alto consumo, ya que nuestra empresa no es responsable del mismo.

También es necesario tener en cuenta que el estado, uso y mantenimiento de las instalaciones internas son total responsabilidad del propietario y/o usuario, por lo que se recomienda estar haciendo mantenimiento y revisión a las mismas de manera particular, toda vez que las inconsistencias o novedades que allí se presenten no están contempladas en la normatividad vigente para reconocimiento en la facturación de servicios públicos.

Consecuentes con todo lo anterior, confirmamos que los consumos facturados para los servicios de energía, gas natural, acueducto y alcantarillado en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025 incluyendo los ajustes son correctos, dado que estos fueron calculados por diferencia de lecturas tomadas desde el medidor en las fechas indicadas para tal fin, así mismo, actuamos conforme a la normatividad ante una desviación significativa, motivo por el cual, no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo.

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.

No se da aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, separando provisionalmente los valores objeto de reclamo, dado que las facturas se encuentran canceladas.

Finalmente, con respecto a los ajustes de gas natural, que se visualizan en las facturas de abril y agosto de 2025, se deben a una inconsistencia en el cálculo de la tarifa de enero, marzo, mayo y junio de 2025. En esta factura se ve la recuperación del valor en el campo Ajustes conceptos facturados, para algunos meses con signo negativos (a su favor), para otros son positivos, es decir que se recuperó el excedente de lo que se calculó con la tarifa aplicada. Agradecemos tu comprensión.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente



MARILYN JOHANNA ORREGO ZAPATA
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

PQR-12954698-W1R6-PQR-12954711-M9S9 -PQR-12954723-R8B7

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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1396402
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	danielaverde93@gmail.com - Daniela Andrea Laverde Hincapie
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120154182
Fecha envío:	2025-09-10 18:02
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/09/10 Hora: 18:04:28	Tiempo de firmado: Sep 10 23:04:28 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/09/10 Hora: 18:04:29	Sep 10 18:04:29 cl-t205-282cl postfix/smtp[19528]: 7762B12487AC: to=<danielaverde93@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.13/0.02/0.98/0.22, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 5b1f17b1804b1-45e016b5414si2366155e9.16 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/10 Hora: 18:46:39	Consumo para id 1396402, 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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120154182

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120154182.

Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-12954698-W1R6-2339.pdf	0843fdccb09c56a76f6ddaaa8759c2f3490683a952b213fc9ae50f34b7103ca4

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.

www.envia.co