

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

14/11/2025

21/11/2025

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-13131566-S8N0 Fecha Creación: 24/10/2025 11:49:36 AM
Contacto: Dayanis Palominio Bolaño
Instalación: 075521004000300302
Dirección: CR 51 CL 54 -30 (INTERIOR 302)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ITAGUI
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Dayanis Palominio Bolaño Cédula:1047421864 Dirección:CR 51 CL 54 -30 (INTERIOR 302)
Contrato:7186224 Teléfonos:3217740644 Correo Electrónico:sinayad-1990@gmail.com Valor del
reclamo: \$ 83.512 Meses a reclamar: Octubre Observación: Usuario en calidad de Inquilino,
inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de OCTUBRE en el servicio de ENERGIA.
Indica que de las tres personas que se viven en este rango de tiempo solo quedo una y evidencia la
factura llevo mas alta que cuando están todos presentes, solicita por favor se le revise ya que no esta
de acuerdo con el consumo, residen en la vivienda hace 7 meses y habitan 3 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:7eec34f6-0e2d-4647-a969-5e73891a0c43

Nro. Respuesta: PQR-13131566-S8N0 Fecha Respuesta: 10/11/2025 08:08:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada en nuestros sistemas de información, se identificó que el consumo de 109 kilovatios hora (kWh) correspondiente al mes de octubre de 2025 fue calculado con base en la diferencia entre las lecturas tomadas del medidor entre el 29 de agosto y el 30 de septiembre de 2025. Este consumo no presentó desviaciones significativas, ya que el límite superior para el mes de octubre de 2025 fue de 231,999 kWh. Según la lectura tomada el 31 de octubre de 2025, la cual fue de 18594 kWh, la factura correspondiente al mes de noviembre de 2025 reflejará un consumo de 98 kWh, lo que representa una disminución de 11 kWh respecto al consumo facturado en octubre de 2025. En cuanto a la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario realizar dicha visita, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas imputables a EPM que estén generando consumos elevados del servicio. No obstante, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un técnico particular certificado, para que revise las redes internas y los elementos o artefactos a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, al encontrarse ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). No se realiza separación de valores, dado que el promedio histórico de consumo de la instalación es superior al consumo reclamado.

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:



JULIO CESAR ECHEVERRI PALACIO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín**(NIT 890.904.996-1)

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1437435
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	sinayad-1990@gmail.com - Dayanis Palominio Bolaño
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13131566-S8N0
Fecha envío:	2025-11-11 19:04
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.	Fecha: 2025/11/11 Hora: 19:05:52		Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:05:52 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: 2025/11/11 Hora: 19:05:52	Nov 11 19:05:52 cl-t205-282cl postfix /smtp[30209]: 4C8EA1248814: to=<sinayad-1990@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.34, delays=0.09/0.02/0.15/0.07, 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=NoSuccess User 6a1803df08f44-88238be35e7si32700056d6.13 2 9 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:27:02 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/11 Hora: 19:27:05	Consumo para id 1437435, 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-13131566-S8N0

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13131566-S8N0-9679.pdf	application/pdf	5b6402b8cbad682241136693a3a2c8073e0b8ffd9479530d846673b1172259d1

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-13131566-S8N0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co