

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

15/09/2025 19/09/2025

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-12976992-Z0M0 Fecha Creación: 28/08/2025 10:50:32 AM
Contacto: Ana Maria Valencia Henao
Instalación: 058326005400520000
Dirección: CR 36 CL 85 D -52
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ana Maria Valencia Henao Cédula: 1047970567 Dirección: CR 36 CL 85 D -52, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 1490562 Teléfonos: 3116437728 Correo Electrónico: emilygallegovalencia@gmail.com Valor del reclamo: \$ 85.227 Meses a reclamar: AGOSTO SIN AJUSTES Observación: Usuario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de AGOSTO en el servicio de ENERGÍA. Indica que no está de acuerdo con los consumos facturados, ya que en la vivienda solo vive una persona mayor, e indican que en la parte externa colocaron varios locales, y que cuando encienden la luz de la vivienda la misma "titila" un rato, desea que les realicen una visita para verificar, residen en la vivienda hace 50 años aproximadamente. 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: af259fc9-20d3-4d68-9247-6544d543922b

Nro. Respuesta: PQR-12976992-Z0M0 Fecha Respuesta: 09/09/2025 07:47:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 153 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de agosto de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 586778994 del viernes, 5 de septiembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 86914 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de agosto de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

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:

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'JOE', is positioned above a horizontal line.

JUAN ESTEBAN OSSA QUICENO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

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:	1396382
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	emilygallegovalencia@gmail.com - Ana Maria Valencia Henao
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12976992-Z0M0
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 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: 2025/09/10 Hora: 18:04:30	Tiempo de firmado: Sep 10 23:04:30 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: 18:04:31	Sep 10 18:04:31 cl-t205-282cl postfix/smtp[781]: 82D9712487FE: to=<emilygallegovalencia@gmail.com> ; , relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.11/0.02/1/0.15, 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 5b1f17b1804b1-45e03779593si396845e9.111 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/10 Hora: 18:45:14	Consumo para id 1396382, 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 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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12976992-Z0M0

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12976992-Z0M0..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12976992-ZOM0-3158.pdf	bba7ad455d3c16be8cbcdad0719674dafd9ce75458991dc10dec6ba6266f1758

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