

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-13000616-K1M9 Fecha Creación: 04/09/2025 05:13:08 PM  
Contacto: Luz Marina Lopez Loaiza  
Instalación: 190055100094600000  
Dirección: RURAL\_190055100094600000\_LAS COCHERAS  
Meses Reclamados: Agosto-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ARGELIA  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usaria en calidad de propietaria reclama por inconformidad en el consumo facturado para la cuenta del mes de agosto de 2025. Dice que tiene 1 nevera, 1 televisor y los bombillos, dice que la cuenta le llega muy alta para los electrodomésticos que tiene. Cliente cancelara la factura para no dejar valores en reclamación, se informa que, si decide presentar los recursos de ley, se exige el pago de sumas no reclamadas. Usaria informa que tiene correo electrónico, solicita se le notifique al mismo.

Nro. Respuesta: PQR-13000616-K1M9 Fecha Respuesta: 10/09/2025 05:41:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 179 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 586790863 del sábado, 6 de septiembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 50565 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).

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:



---

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

<b>Id mensaje:</b>	1397643
<b>Remitente:</b>	admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	marinaloaiza800@gmail.com - Luz Marina Lopez Loaiza
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13000616-K1M9
<b>Fecha envío:</b>	2025-09-11 18:04
<b>Documentos Adjuntos:</b>	Si
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:05:52	<b>Tiempo de firmado:</b> Sep 11 23:05:52 2025 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:05:53	Sep 11 18:05:53 cl-t205-282cl postfix/smtp[17241]: 5EE9012487F3: to=<marinaloaiza800@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.142.26]:25, delay=0.85, delays=0.12/0.02/0.53/0.18, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.142.26] 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser</a> 41be03b00d2f7-b54a94cb0dasi674232a12.503 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
<b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:45:23	Consumo para id 1397643, 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.

**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-13000616-K1M9

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

### Notificación PQR

**¡Hola!**

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13000616-K1M9..

**Gracias** por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13000616-K1M9-5852.pdf	f3ef43c5e3530d6df0314e503a14901f66ce77ea3ece6512a80b8d7b6bca456c

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