

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera

16 Junio

20 Junio

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



Medellín, 11 de junio de 2025

Señora  
**YESSICA GIOMARA CUERVO MENA**  
[yessica.cuervomena@gmail.com](mailto:yessica.cuervomena@gmail.com)

**0156ER- 20250130106926**

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120103889.

Cordial saludo señora Yessica Giomara,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión notificado mediante PQR-12735224-Q6M6, relacionada con el consumo de energía facturado en mayo de 2025 bajo el contrato 1270270, para el inmueble ubicado en la dirección CL 76 EB CR 84 A -12 del Municipio de Medellín, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

#### **Antecedentes**

El 28 de mayo de 2025, por medio de nuestro canal de atención telefónico, usted en calidad de inquilino, presentó inconformidad con el cobro realizado en la factura del mes de mayo para el servicio de energía indicando que el 13 de marzo fue cambiado el medidor de energía, hizo una prueba de fugas y vio que el medidor siguió marcando aun cuando bajaron los breakers como si hubiera una conexión directa; trámite que fue registrado con caso PQR-12735224-Q6M6.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada el 5 de junio de 2025 al correo electrónico autorizado por usted, en la respuesta le comunicamos que, el consumo de energía facturado en el mes reclamado era correcto, además, le informamos el derecho a interponer dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación para que sea resuelto por la SSPD (artículos 154 y 155 de la ley 142 de 1994).

Para esto, debía acreditar el pago de los valores que no eran objeto de reclamo, en acatamiento a lo definido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y le entregamos la factura con la cual debía realizar dicho pago por \$410.885, adicional, en esta se informaron los valores separados provisionalmente a razón de \$33.270,88.

#### **Situación sobre la cual se realiza el análisis**

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta comunicada en la decisión notificada mediante PQR-12735224-Q6M6, donde

solicita que no le cobren esos saldos que no son y que devuelvan o se lleven el medidor y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

### **Análisis adelantado por EPM**

Cuando no se cumple con los requisitos de Ley por el recurrente, como en el caso que no se acreditó el pago de las sumas que no son objeto del recurso, se debe dar aplicación de lo señalado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 que indica: ...Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, y a su vez lo definido en el artículo 78 de la Ley 1437 de 2011, que ordena el rechazo del recurso si el escrito con el cual se formula no se presenta con los requisitos expuestos.

Para su caso particular, el día de hoy se valida el cumplimiento de este requisito, pero se evidencia que a la fecha no ha efectuado el pago de las sumas no reclamadas (\$410.885), siendo éste un requisito dentro del procedimiento en el trámite de los recursos.

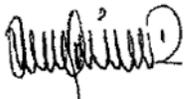
Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa en cumplimiento de lo establecido en artículo 155 de la Ley 142 de 1994, y teniendo en cuenta que no realizó el pago de las sumas no reclamadas, rechaza el recurso de reposición presentado a través del radicado 20250120103889 del 9 de junio de 2025, relacionado con la respuesta entregada la decisión notificada mediante PQR-12735224-Q6M6.

Debido a lo anterior, los valores que fueron separados en atención a su reclamo, a razón de \$33.270,88, han sido cargados nuevamente a su estado de cuenta, adjuntamos a este comunicado el cupón de pago actualizado.

Finalmente, ponemos en su conocimiento que puede hacer uso del recurso de queja, trámite que podrá adelantar ante la SSPD dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



**ALBA MILENA RAMOS GRANADA**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12735224-Q6M6-R

Anexo: Un (1) Folio

- Factura actualizada



## Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

057816524100120000-15-001528011

**CONTRATO: 1270270**  
 DIRECCIÓN ENTREGA:  
**CL 76 EB CR 84 A -12**  
 MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**  
 DOCUMENTO No. **1453108089**  
 CLIENTE:  
 CC/NIT:  
 CICLO: **15** - ESTRATO: **2**

Facturación de:  
**MAYO/2025**  
 Día Mes Año  
 Fecha máxima pago: **10/07/2025**  
 REFERENTE DE PAGO:  
**1081252642-91**

### RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	9 m3	\$31.895,38	8 m3	\$28.989,01
SANEAMIENTO	9 m3	\$23.321,05	8 m3	\$21.096,50
ENERGÍA	153 kwh	\$85.136,36	179.389 kwh	\$336.448,18
GAS	9 m3	\$15.850,98	8.453 m3	\$14.487,48
<b>TOTAL EPM</b>				<b>\$401.021,01</b>
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>				<b>\$43.134,99</b>
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>				<b>\$444.156,00</b>

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$96.928,01**



(415)7707173981008(8020)108125264291(3900)444156(96)20250710



**CONTRATO:1270270**

**TOTAL A PAGAR \$444.156,00**

**\* ESTADO DE CUENTA \***

**PRODUCTO 100**

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P



# Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



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

## Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 1339924  
**Remitente:** Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
**Cuenta Remitente:** documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
**Destinatario:** yessica.cuervomena@gmail.com - yessica giomara cuervo mena  
**Asunto:** Oficio de respuesta al número de radicado 20250120103889  
**Fecha envío:** 2025-06-12 18:01:24  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario  
**Adjuntos:** [1](#)

## Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/06/12 Hora: 18:04:09		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/06/12 18:04:09  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>No fue posible la entrega al destinatario</b>	Fecha: 2025/06/12 Hora: 18:04:11	Jun 12 18:04:11 cl-t205-282cl postfix/smtp[504]: B36251248820: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.08/0.03/1.1/0.2, dsn=4.2.2, statusPferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[172.253.116.26] 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 ffacd0b85a97d-3a568b45802si341879f8f.528 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/06/12 19:48:58  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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:** Oficio de respuesta al número de radicado 20250120103889

 **Cuerpo del mensaje:**

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

 **Adjuntos**

*Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.*

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificacion (sha256)
<a href="#">Oficio-PQR-12735224-Q6M6-R-9505.pdf</a>	application/pdf	a0dcb8ffb007fd4962dfa6a41b09ba0274ad067cc590e9c17b83aa0c6fa31d99

 **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 firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999

## Notificación PQR





### ¡Hola!

Adjunto encontrarás la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120103889. 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



pata.png

