

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

16/12/2025

22/12/2025

**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-13200759-G0C4 Fecha Creación: 20/11/2025 11:33:20 AM
Contacto: Jose Rafael Castañeda Peña
Instalación: 190604200842760000
Dirección: RURAL_190604200842760000_VEREDA LEJANIAS
Meses Reclamados: Noviembre-2025;Agosto-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: REMEDIOS
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario del servicio, presenta inconformidad con el consumo de energía facturado en el período de agosto y noviembre de 2025. Manifiesta desconocer la razón por la cual el consumo es tan elevado. Indica que funciona local comercial en el inmueble, pero que no comprende como se realiza el cobro del consumo, teniendo en cuenta que hace varios meses o incluso años, el personal de epm no hace lectura del contador. Manifiesta que la lectura del contador a la fecha de hoy (20 de noviembre de 2025), es de 31.490 kilovatios hora. **Cliente autoriza notificación vía correo electrónico. **Observación: No se separan valores, ya que el cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó que, de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-13200759-G0C4 Fecha Respuesta: 10/12/2025 06:16:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión, el análisis realizado a la información registrada en los diferentes sistemas de información disponibles en la empresa, a la suministrada por el cliente y al registro fotográfico de consumo obtenido del contador el día 20 de noviembre de 2025, se observa inconsistencia en el proceso de liquidación y facturación de los consumos facturados en los períodos de mayo, agosto y noviembre de 2025, inconsistencia ocasionada por imposibilidad de acceso al medidor para tomar el registro de consumo debido a problemas de orden público que impiden el acceso al personal hasta la instalación. Debido a lo anterior, se modifican los consumos facturados en los períodos de mayo, agosto y noviembre de 202, cobrando: para mayo, 1917 kilovatios hora (kWh), para agosto, se cobran 1795 kWh, y para el mes de noviembre, se cobran 1917 kWh. Lo anterior, con base en la lectura 25.228 kWh del viernes, 17 de enero, la lectura 31.490 kWh, del jueves, 20 de noviembre de 2025, los 307 días transcurridos entre las fechas antes mencionada y los 94, 88 y 94 días, facturados respectivamente en los períodos de mayo, agosto y noviembre de 2025. Se indica que el ajuste a los consumos facturados generó una modificación definitiva por valor de \$152.483,74, los cuales fueron cruzados con los saldos pendientes de pago a la fecha de hoy (\$12.123.179,34), generando así un nuevo saldo pendiente de pago de \$11.970.695,60. Se adjunta factura con nuevo saldo pendiente de pago, para su pago oportuno. Se informa que, si decide presentar los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación, si lo hubiera, será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se incurrirá en causal de suspensión del servicio, lo cual podrá ocasionar cobro posterior por reconexión, en caso de hacerse efectiva la suspensión de este.

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:



ANDRES FELIPE ROLDAN ZAPATA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.


190604200842760000-107-010785520

CONTRATO: 11395049
DIRECCIÓN ENTREGA:
VEREDA LEJANIAS
MUNICIPIO: REMEDIOS-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1479507837
CLIENTE: JOSE RAFAEL CASTAÑEDA PEÑA
CC/NIT: 997052
CICLO: 107 - ESTRATO: 2

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 16/01/2026

REFERENTE DE PAGO:
1112096037-22

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	1919 kwh	\$1.537.213,55	1933.17 kwh	\$1.595.530,61
TOTAL EPM				\$1.595.531,01
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$10.375.164,99
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$0,00
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$11.970.696,00

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: \$202.685,94



(415)7707173981008(8020)111209603722(3900)11970696(96)20260116



CONTRATO:
11395049

TOTAL A PAGAR	\$11.970.696,00
* ESTADO DE CUENTA *	PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de 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 Mensaje de Datos



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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1456142
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	genesiscatanedatocagon@gmail.com - Jose Rafael Castañeda Peña
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13200759-G0C4
Fecha envío:	2025-12-11 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</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: 2025/12/11 Hora: 18:01:33		Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:01:33 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: 2025/12/11 Hora: 18:01:33	Dec 11 18:01:33 cl-t205-282cl postfix /smtp[1347]: 73FDD12487F3: to=<genesiscatanedatocagon@gmail.com&g t, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26]:25, delay=0.32, delays=0.12/0/0.15/0.06, 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=NoSucc User 6a1803df08f44-88876b5d769si23071396d6.64 8 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:40:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:40:49	Consumo para id 1456142, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13200759-G0C4

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	778673d88b538c9c622eb962fc084b6842479240e42d8340b6acedd1df6984c5
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	4b7609c3fde0d527d997f536091831115076b01cedeb4a0775fdc068a8375695

Descargas

--

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-13200759-G0C4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co