

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

16/01/2026 22/01/2026

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-13160996-W9T2 Fecha Creación: 05/11/2025 04:27:21 PM  
Contacto: Jorge Luis Kerguelen Bravo  
Instalación: 190156100712780000  
Dirección: RURAL\_190156100712780000\_CL 5 A CR 36 -3  
Meses Reclamados: Octubre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CAUCASIA  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario del servicio solicita revisar los consumos de energía facturados en el mes de octubre de 2025 en el contrato 11385138, usuario manifiesta que el incremento es mucho y sin justificación, además que la vivienda mantiene sola y que el medidor puede estar defectuoso. No se separan valores en reclamación, debido a que se identifica que la factura del mes de octubre de 2025 fue cancelada en su totalidad, informa que desea ser notificado por correo electrónico. Para lo cual presenta factura y cédula.

Nro. Respuesta: PQR-13160996-W9T2 Fecha Respuesta: 13/01/2026 02:48:00 PM  
Resultado: Accede parcialmente no imputable a EPM

### Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el miércoles, 31 de diciembre de 2025, Se encontró un nuevo medidor con lectura de 159 Kilovatios hora (kWh), el cual fue instalado el jueves 20 de noviembre de 2025, validando la causa del cambio del anterior por mal funcionamiento (medidor no conforme), se identificó que el promedio facturado es mayor al consumo demandado en el inmueble para el período en reclamación. Por lo anterior, se reconsideran los valores facturados para el mes de octubre del 2025, cobrando 115 kWh, en lugar de 322 kWh. Consumo calculado por proyección teniendo en cuenta la lectura 2 kWh del 20 de noviembre de 2025, fecha de instalación y la lectura 159 kWh tomada el 31 de diciembre de 2025 en la revisión, generando una modificación definitiva por valor de \$155.865. Dicho valor queda como saldo a favor y será descontado en el próximo estado de cuenta. Se anexa cupón de pago corregido.

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:

*RICHARD ORTEGA*





## 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1473195
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	jorgekerguelenbravo@gmail.com - Jorge Luis Kerguelen Bravo
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13160996-W9T2
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-14 18:00
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:01:42		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/14 18:01:42  <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 esta llena.)</b>	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:01:44	Jan 14 18:01:44 cl-t205-282cl postfix /smtp[5326]: 5FBA41248818: to=<jorgekerguelenbravo@gmail.com> , relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.26]:25, delay=2.2, delays=0.1/0.82/1.1/0.14, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.26] 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 46e09a7af769-7cfd573994dsi360832a34.172 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/14 18:13:55  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:13:59	Consumo para id 1473195, 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 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-13160996-W9T2

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-PQR-13160996-W9T2-960.pdf	application/pdf	1c6255cb73382d7795a33143dcc076ca3bb1fdebb26f1a302871007931abffd5

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-13160996-W9T2..

Gracias por utilizar los medios digitales

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