

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13161333-W1P1 Fecha Creación: 06/11/2025 07:27:54 AM
Contacto: Ana Maria Velez Zapata
Instalación: 190736103460400000
Dirección: RURAL_190736103460400000_CR 52 N 55-48
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SEGOVIA
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 septiembre y octubre de 2025. Manifiesta desconocer la razón por la cual el consumo es tan elevado. Indica que anteriormente se compartía el servicio un negocio que funcionaba dentro la vivienda pero que hace aproximadamente cuatro (4) meses, se independizó el negocio en un local aparte con su servicio de energía independiente. **Cliente autoriza notificación vía correo electrónico. **Nota: No se realiza separación de valores ya que el consumo promedio de los últimos cinco (5) meses, es mayor al consumo promedio facturado.

Nro. Respuesta: PQR-13161333-W1P1 Fecha Respuesta: 13/01/2026 05:32:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con revisión y análisis realizado a la información registrada en los sistemas de información disponibles en la empresa y a la recolectada en la revisión realizada a la instalación el lunes 10 y el miércoles 19 de noviembre de 2025, se detecta inconsistencia en el proceso de liquidación y facturación para la liquidación del consumo facturado en los períodos de octubre y noviembre de 2025, inconsistencia ocasionada por falla en el funcionamiento del contador. En consecuencia, se modifica el cobro por consumo de energía realizado en los períodos de octubre y noviembre de 2025, cobrando para octubre 212,571 kilovatios hora (kWh) en lugar de los 336,50 kWh cobrados, y para noviembre, cobrando 212,571 kWh, en lugar de los 348,25 kWh presentados en la factura. Lo anterior, con base en la lectura 1 kWh, tomada el miércoles, 19 de noviembre, la lectura 145 kWh, tomada el miércoles, 10 de diciembre de 2025, los 21 días transcurridos entre las fechas antes mencionadas y la proyección a 31 días facturados en los períodos objeto de reclamo. Se indica que el ajuste a los consumos generó una modificación por valor de \$230.472,07, generando así un nuevo saldo pendiente de pago a la fecha por valor de \$87.501,84. 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190736103460400000-123-012325402

CONTRATO: 7950617

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 52 N 55-48

MUNICIPIO: **SEGOVIA-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1487770975**

CLIENTE: **ESTER GOMEZ**

CC/NIT: **216590**

CICLO: **123** - ESTRATO: **2**

Facturación de:
DICIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **20/01/2026**

REFERENTE DE PAGO:
1117242452-19

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	348 kwh	\$242.098,19	233.871 kwh	\$276.263,13
			TOTAL EPM	\$276.263,29
			TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES	\$59.086,85
			SALDO APlica	-\$17.376,07
			TOTAL A PAGAR GRUPO EPM	\$87.502,00

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: **\$62.057,19**



(415)7707173981008(8020)111724245219(3900)087502(96)20260120

CONTRATO: **7950617**

TOTAL A PAGAR **\$87.502,00**

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en linea 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

epm®



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

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:	1473292
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	velezanamaria058@gmail.com - Ana Maria Velez Zapata
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13161333-W1P1
Fecha envío:	2026-01-14 18:01
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	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:03:49		Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:03:49 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:03:50	Jan 14 18:03:50 cl-t205-282cl postfix /smtp[3866]: 67E8D12487B2: to=<velezanamaria058@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [173.194.208.27]:25, delay=1.4, delays=0.12/0/1.1/0.16, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.27] 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 5614622812f47-45a5e3539d7si16264693b6e.1 0 4 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:22:28 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:22:31	Consumo para id 1473292, 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-13161333-W1P1

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	2ca80624b54617c227eedb4f378df6680d11553222cf67dff7f7db7485056774
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	bfdae7d43e1428dc42b86287073e2f4cad25a84a735650c2566ea435d937baa

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-13161333-W1P1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co