

## **RESULTADO A SU SOLICITUD**

Caso Nro: PQR-13277169-C7P7 Fecha Creación: 23/12/2025 11:23:43 AM  
Contacto: Aicardo Solorzano Otalvaro  
Instalación: 190368200687200000  
Dirección: RURAL\_190368200687200000\_VDA VALLECITOS  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: JERICÓ  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario, presenta inconformidad con el consumo facturado en el mes de noviembre de 2025, dice la casa está sola desde el mes de mayo, y no han ido a tomar la lectura. Autoriza notificación al correo registrado, solicita no dejar valore en reclamo porque va a cancelar la factura. Se le indica que si decide hacer uso de los recursos de Ley, deberá haber cancelado los valores no reclamados.

Nro. Respuesta: PQR-13277169-C7P7 Fecha Respuesta: 14/01/2026 05:04:00 PM  
Resultado: Accede no imputable a EPM

## Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el 25 de diciembre de 2025, se encontró medidor con lectura 9665 kilowatios hora kWh, servicio de energía, en consecuencia, se detectó una inconsistencia en el consumo reportado en la factura de noviembre de 2025, cobrado por promedio, debido a problemas de orden público en el sector al momento de tomar la lectura para instalación trimestral; por lo tanto, no se pudo acceder a la lectura del mes de octubre, contrato 8427991. En este evento EPM determinó el valor a facturar con base en consumos promedio de otros períodos del mismo usuario, permitiendo establecer el consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al cliente, cobrando el consumo promedio de los últimos 6 meses, equivalentes a 180,999 kWh, para el trimestre y cargados en la factura de noviembre de 2025. Por lo tanto, de acuerdo con lo encontrado en la citada revisión, lectura 9665 kWh, igual a la tomada en el mes de julio 9665 kWh, corroborando lo indicado por el cliente en el ingreso del reclamo, vivienda desocupada desde mayo de 2025; por lo tanto, se procede a modificar el consumo facturado para el mes de noviembre del 2025, con base en la lectura del 12 de julio 9665 kWh, menos la lectura encontrada en la revisión el 25 de diciembre, 9665 kWh, total consumo cero (0). Se cobra para el trimestre julio - octubre (0) kWh, en lugar de 180,999 kWh, cargados inicialmente. Por lo anterior, se reconsideran los valores facturados para el mes de noviembre del 2025, cobrando \$10.458,00 y no \$82.615,00 facturados inicialmente, generando una modificación, por valor de \$72.157. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y presentó inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre del 2025, conforme al análisis anterior, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994, resolución CREG-105\_007 de 2024). Se adjunta factura definitiva modificada por valor de \$10.458,00.

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:**



---

IVAN ADOLFO HURTADO LONDONO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



NIT 890904 996-1

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

190368200687200000-104-0104842'11

**CONTRATO: 8427991**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**VDA VALLECITOS**

MUNICIPIO: JERICÓ-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1478525206

CLIENTE: AICARDO SOLORZANO OTALVARO

CC/NIT: 71875152

CICLO: 104 - ESTRATO: 1

Facturación de:  
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 14/01/2026

REFERENTE DE PAGO

111174119830572

### RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ENERGÍA	168 kwh	\$66.253,83	180.999 kwh	\$0,00
TOTAL EPM			\$0,00	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$10.458,00	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM			\$10.458,00	

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



(415)7707173981008(8020)111741983372(3900)010458(96)20260114

CONTRATO:8427991

TOTAL A PAGAR \$10.458,00

PRODUCTO 100

\* ESTADO DE CUENTA \*

Consulta y paga tu factura en linea 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



# Bienvenidos a envía electrónico

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



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

<b>Id mensaje:</b>	1474031
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	nosofra88@gmail.com - Aicardo Solorzano Otalvaro
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13277169-C7P7
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-15 18:00
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>2</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/01/15 Hora: 18:02:39		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/15 18:02:39  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/01/15 Hora: 18:02:57	Jan 15 18:02:57 cl-t205-282cl postfix /smtp[30080]: 7868A124882E: to=<nosofra88@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125. 1.37.26]:25, delay=18, delays=0.09/17 /0.59/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.26] ] 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=NoSuc">https://support.google.com/mail/?p=NoSuc</a> h User 5a478bee46e88- 2b6b352bbcasi2260438eec.27 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/15 18:16:44  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/15 Hora: 18:16:47	Consumo para id 1474031, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13277169-C7P7

### 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	0d252c7bbafca933798acea54725223e7d1fdbebc190e516fb7e9b5a5a620230
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	4472445349df32fd2b1bb848a8343e7e6f75d5efc3a0472620d29777b316cc1b

### 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-13277169-C7P7..

Gracias por utilizar los medios digitales

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