

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
18/09/2025 24/09/2025

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-13011531-B3W8 Fecha Creación: 09/09/2025 01:10:46 PM
Contacto: Natalia Andrea Gomez Hernandez
Instalación: 190888100295301001
Dirección: RURAL_190888100295301001_190888100295301001
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: YARUMAL
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de beneficiaria presenta reclamo por los valores facturados en el servicio de energía para el mes de septiembre en el contrato 13120397, manifiesta que se presenta un error en la lectura, los valores facturados no coinciden con los de su medidor. Se realiza separación de valores que no son objetos de reclamación, se cobran 214,6 kWh y se dejan 204,4 kWh pendientes de cobro, por lo cual se genera documento de cobro por valor de \$129.016 y se dejan \$181.683 pendientes de cobro, en caso de que el usuario presente los recursos de ley.

Nro. Respuesta: PQR-13011531-B3W8 Fecha Respuesta: 15/09/2025 03:30:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Nuestra empresa según lo solicitado y luego de realizar validación el martes 9 de septiembre, logra determinar que en la instalación se presentó una inconsistencia en la lectura reportada, por lo tanto, se modifica el consumo facturado, cobrando 211 kilovatios hora (kWh) en lugar de los 419 facturados, generando en la instalación una modificación de valores por \$184.883, los cuales al aplicarse y teniendo en cuenta que se había generado un pago por promedio de valores nos deja un saldo a favor en el contrato por \$3.200, los cuales serán aplicados en el siguiente estado de cuenta, además, es importante aclarar que por el mismo motivo no se adjunta factura.

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:

OSCAR AUGUSTO MESA LONDONO
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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1400388
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	nataliagomez8717@hotmail.com - Natalia Andrea Gomez Hernandez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13011531-B3W8
Fecha envío:	2025-09-16 18:05
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/09/16 Hora: 18:07:53	Tiempo de firmado: Sep 16 23:07:53 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (Rechazado por el servidor (DSN))	Fecha: 2025/09/16 Hora: 18:08:49	--942e4df4-e5ed-409b-a5f1-587d0b2ba318 Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Natalia Andrea Gomez Hernandez (nataliagomez8717@hotmail.com)<mailto:nataliagomez8717@hotmail.com> A communication failure occurred during the delivery of this message. Please try to resend the message later. If the problem continues, contact your email admin. Diagnostic information for administrators: Generating server: LV3PR03MB7501.namprd03.prod.outlook.com nataliagomez8717@hotmail.com Remote server returned '550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable.' Original message headers: Received: from SJ0PR03CA0001.namprd03.prod.outlook.com (2603:10b6:a03:33a::6) by LV3PR03MB7501.namprd03.prod.outlook.com (2603:10b6:408:19f::11) with Microsoft SMTP Server (version=3DTLS1_2, cipher=3DTLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/16 Hora: 18:14:50	Consumo para id 1400388, estado 512: --- [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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase “Queued mail for delivery” se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13011531-B3W8

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13011531-B3W8..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13011531-B3W8-5541.pdf	d08f0094f099478e9452a1fde980495881d22aaca473d5d1f77436acba16b198

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.

www.envia.co