

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-13014324-G0G8 Fecha Creación: 10/09/2025 10:09:27 AM  
Contacto: Nancy Viviana Santa Murillo  
Instalación: 190206100284764000  
Dirección: RURAL\_190206100284764000\_CL ALFONSO OROZCO  
Meses Reclamados: Agosto-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CONCEPCIÓN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria inconforme con el consumo facturado de energía en el mes de agosto del 2025, indica que el local esta desocupado desde julio del 2025, no justifica este consumo, solicita una revisión por parte de EPM para descartar daños. Autoriza notificación al correo electrónico. Se dejan valores separados para que la usuaria pueda pagar los consumos que no son objeto de reclamación, para lo cual se entrega factura temporal con el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 83,4 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 3,6 kWh por valor de \$3.657. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o la respuesta de esta reclamación es no accede, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

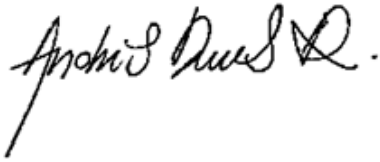
Nro. Respuesta: PQR-13014324-G0G8 Fecha Respuesta: 15/09/2025 03:19:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se identifica que el consumo de 87 kilovatios hora (kWh) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 298,7 kWh. Los consumos pueden variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo o algún evento atípico en la instalación. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de agosto del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Por lo anterior y en atención a su solicitud (resolución CREG 105) se envía una revisión a su inmueble el día 12 de septiembre del 2025 (orden 588583556), en está no se detectan daños, ni trocamiento, se descarta error de lectura, tampoco se evidencia que comparte el servicio. Se encuentra nevera con empaques malos, esta se encuentra en el negocio de al lado pero se surte de este medidor. Lo anterior evidencia que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Se dejaron valores separados para que la usuaria pueda pagar los consumos que no son objeto de reclamación, para lo cual se entrego factura temporal con el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 83,4 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 3,6 kWh por valor de \$3.657. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o la respuesta de esta reclamación es no accede, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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 DARIO DURANGO RODRIGUEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190206100284764000-112-011221502

CONTRATO: 11054575  
DIRECCIÓN ENTREGA:  
CL ALFONSO OROZCO  
MUNICIPIO: CONCEPCIÓN-ANTIOQUIA  
DOCUMENTO No. 1466354994  
CLIENTE: ALEJANDRO VALENCIA CARDEÑO  
CC/NIT: 98473966  
CICLO: 112 - ESTRATO: -1

Facturación de:  
AGOSTO/2025

Día Mes Año  
Fecha máxima pago: 02/10/2025

REFERENTE DE PAGO:  
1096945953-49

| RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS                                              |              |             |            |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|------------|-------------|
| SERVICIO                                                                                 | MES ANTERIOR |             | MES ACTUAL |             |
|                                                                                          | CONSUMO      | VALOR       | CONSUMO    | VALOR       |
|  ENERGÍA | 51 kwh       | \$39.099,28 | 87 kwh     | \$88.489,24 |
| TOTAL EPM                                                                                |              |             |            | \$88.489,64 |
| TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES                                                         |              |             |            | \$13.487,94 |
| MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES                                              |              |             |            | -\$3.656,58 |
| TOTAL A PAGAR GRUPO EPM                                                                  |              |             |            | \$98.321,00 |

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



(415)7707173981008(8020)109694595349(3900)098321(96)20251002

CONTRATO:  
11054575

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| TOTAL A PAGAR        | \$98.321,00  |
| * ESTADO DE CUENTA * | PRODUCTO 100 |

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



## 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

|                             |                                                              |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Id mensaje:</b>          | 1400421                                                      |
| <b>Remitente:</b>           | admin@epm.com                                                |
| <b>Cuenta Remitente:</b>    | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co                  |
| <b>Destinatario:</b>        | nancysanta88@gmail.com - Nancy Viviana Santa Murillo         |
| <b>Asunto:</b>              | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13014324-G0G8 |
| <b>Fecha envío:</b>         | 2025-09-16 18:05                                             |
| <b>Documentos Adjuntos:</b> | Si                                                           |
| <b>Estado actual:</b>       | No fue posible la entrega al destinatario                    |

### Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fecha Evento                                      | Detalle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b><br><br>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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b> | <b>Fecha:</b> 2025/09/16<br><b>Hora:</b> 18:07:51 | <b>Tiempo de firmado:</b> Sep 16 23:07:51 2025 GMT<br><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>No fue posible la entrega al destinatario</b><br><b>(La cuenta de correo esta llena.)</b>                                                                                                                                                                                            | <b>Fecha:</b> 2025/09/16<br><b>Hora:</b> 18:07:52 | Sep 16 18:07:52 cl-t205-282cl postfix/smtp[28829]: 19C4912487F5: to=<nancysanta88@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.5, delays=0.1/0.02/1/0.32, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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 ffacd0b85a97d-3e76080d89fsi10763085f8f.556 - gsmt (in reply to RCPT TO command)) |
| <b>Consumo WS notificacion</b>                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Fecha:</b> 2025/09/16<br><b>Hora:</b> 18:59:24 | Consumo para id 1400421, 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.

**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-13014324-G0G8

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-13014324-G0G8..

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

| Nombre                   | Suma de Verificación (SHA-256)                                   |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Detalle_de_respuesta.pdf | df12d75c2bff8b6fa33a9875b6edc682697c4d79948051605402d54d1f9ea3f4 |
| Anexo_al_oficio.pdf      | 4f9c2e9dc8af4d89ebb20a704703a6dbf8775827972e13c0a002aefa04398751 |

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