

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
19/11/2025 25/11/2025

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-13144725-J1W3 Fecha Creación: 29/10/2025 03:26:30 PM
Contacto: Monica Maria Gonzalez Rios
Instalación: 057520203000410302
Dirección: CR 50 B CL 73 -41 (INTERIOR 302)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Pago sin abono a cuenta Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría solicita revertir el pago aplicado a la recuperación de consumos para el contrato 10771753 en el mes de septiembre, debido a que no se encuentra de acuerdo y el pago que realizó le fue aplicado por error a esa recuperación.

Nro. Respuesta: PQR-13144725-J1W3 Fecha Respuesta: 13/11/2025 05:19:00 PM
Resultado: Accede no imputable a
EPM

Decisión:

Nuestra empresa ha decidido acceder a la reclamación presentada por el pago no aplicado correspondiente a la factura del mes de septiembre, por valor de \$555.533. Se verificó que el valor cancelado fue aplicado al concepto de recuperación de consumos cargado en la facturación de septiembre. Por tal motivo, se generó una orden de gestión interna con el fin de realizar la aplicación correcta del pago.

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:

SANDRA VIVIANA TORO CASAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1440183
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	moniquiqui23@hotmail.com - Monica Maria Gonzalez Rios
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13144725-J1W3
Fecha envío:	2025-11-14 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● 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: 2025/11/14 Hora: 18:02:19		Tiempo de firmado: 2025/11/14 18:02:19 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/11/14 Hora: 18:02:57	--01c86c4f-6a74-49ea-8147-a2b99a251ce6 Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary=&quot;ot;bbaceac9-47d1-485e-966e-391fcb85b90&quot; --bbaceac9-47d1-485e-966e-391fcb85b90 Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Monica Maria Gonzalez Rios (moniquiqui23@hotmail.com) <mailto:moniquiqui23@h=otmail.com> The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try resending your message later, or contact the recipient directly. Diagnostic information for administrators: Generating server: RO2P215MB2373.LAMP215.PROD.OUTLOOK.COM moniquiqui23@hotmail.com Remote server returned '554 5.2.2 mailbox full; STOREDRV.Deliver.Exception:=QuotaExceededException; Failed to process message due to a permanent except=	Tiempo de firmado: Política:

● Consumo WS notificacion

Fecha: 2025/11/14
Hora: 18:02:57

Consumo para id 1440183, 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-13144725-J1W3

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13144725-J1W3-745.pdf	application/pdf	f674e3c227c56150b29efe03f25f2fbd057328c749b266e8447480331df1e6b7

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-13144725-J1W3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co