

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
20/11/2025	26/11/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 14 de noviembre de 2025

Señor
WILLIAM RESTREPO OROZCO
mriyamviviana@gmail.com

0156ER - 20250130205996

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120214715.

Cordial saludo señor William,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante EPM, por la respuesta dada a la reclamación PQR-13176921-J7B6, relacionada con el consumo de energía facturado en noviembre de 2025 al inmueble ubicado en la CL 5 CR 56 -10 (Interior 201) de Medellín y suscrito al contrato N° 1358801, y con el fin de brindarle atención, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 11 de noviembre de 2025 usted reclamó por el consumo de energía facturado en noviembre de 2025 al contrato N° 1358801, trámite que fue registrado con el caso PQR-13176921-J7B6.

Nuestra empresa tomó la decisión, la cual fue notificada personalmente el mismo día de la reclamación; en ella le comunicamos que el consumo reclamado es considerado correcto y ajustado a la norma. Además, informamos el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD (artículos 154 y 155 de la ley 142 de 1994).

Para esto, se debía acreditar el pago de los valores que no eran objeto de reclamo, en acatamiento a lo definido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 por lo que entregamos la factura para realizar un pago por \$767.703; adicional, en ésta se informaron los valores separados provisionalmente para el contrato N° 1358801, a razón de \$260.618,35.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante EPM en contra de la decisión PQR-13176921-J7B6, argumentando que el incremento en el consumo de energía no tiene justificación, y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es de anotar que, el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, por tanto, en el presente oficio se hará el análisis frente al consumo de energía facturado en noviembre de 2025 por ser la motivación de la reclamación inicial. Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad por otro periodo (septiembre-octubre), servicio (gas natural) o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá dar inicio al respectivo trámite de reclamación mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

Para el caso que nos ocupa se debe tener en cuenta que la Ley 142 de 1994 en su artículo 155 define: *“(...) para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.”*

Procedimos a validar el cumplimiento de este requisito, sin embargo, al consultar los aplicativos que soportan nuestra facturación, no evidenciamos el pago de los valores que no eran objeto de reclamo (\$767.703), siendo éste un requisito dentro del procedimiento en el trámite de los recursos de ley. Se aclara que, para el contrato N° 1358801 registra un último pago realizado el pasado 22 de octubre de 2025 por valor de \$597.999.

Cuando no se cumple con los requisitos de Ley como en este caso que no se acreditó el pago de las sumas que no son objeto del recurso, se debe proceder con la aplicación del artículo 78 de la Ley 1437 de 2011, que ordena el rechazo del recurso si el escrito con el cual se formula no se presenta con las exigencias expuestas.

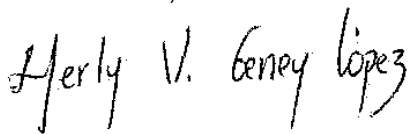
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa en cumplimiento de lo establecido en la normatividad rechaza el recurso de reposición presentado a través del radicado N° 20250120214715 del 11/11/2025, relacionado con la decisión PQR-13176921-J7B6 del 11/11/2025, puesto que no se realizó el pago de las sumas no reclamadas.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que queda agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

En consecuencia, el valor de \$260.618,35 que fue separado en atención a la reclamación fue cargado nuevamente a su estado de cuenta; adjuntamos a este comunicado el cupón de pago actualizado y le invitamos a realizar el pago oportuno para evitar posibles suspensiones del servicio y/o saldos vencidos en su próxima factura.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, reading 'Merly V. Geney López', is positioned above the printed name.

MERLY VICTORIA GENEY LÓPEZ
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-13176921-J7B6-R

Anexos: (1 Folio)

-Factura contrato N° 1358801

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

050515006000100201-2-000228042

CONTRATO: 1358801
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 5 CR 56 -10 (INTERIOR 201)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1478229936
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 2 - ESTRATO: 4

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 20/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1108102909-51

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	5 m3	\$33.736,66	5 m3	\$34.780,25	
SANEAMIENTO	5 m3	\$23.840,72	5 m3	\$24.725,96	
ENERGÍA	157 kwh	\$141.093,25	392 kwh	\$349.077,04	
GAS	0 m3	\$0,00	7.608 m3	\$577.328,83	
TOTAL EPM				\$985.912,21	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$42.408,79	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$1.028.321,00	

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



(415)7707173981008(8020)110810290951(3900)01028321(96)20251120



CONTRATO:1358801

TOTAL A PAGAR	\$1.028.321,00
* ESTADO DE CUENTA *	PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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



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:	1441351
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	mriyamviviana@gmail.com - William Restrepo Orozco
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120214715
Fecha envío:	2025-11-18 18:17
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: 2025/11/18 Hora: 18:19:40		Tiempo de firmado: 2025/11/18 18:19:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/18 Hora: 18:19:40	Nov 18 18:19:40 cl-t205-282cl postfix /smtp[29736]: 1FDDC12487EB: to=<mriyamviviana@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27]:25, delay=0.76, delays=0.13/0.15/0.49, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27] 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuccess User 6a1803df08f44-882865c07besi56238896d6.53 5 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/18 18:34:43 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/18 Hora: 18:34:46	Consumo para id 1441351, estado 51: --- [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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120214715

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)
Oficio-PQR-13176921-J7B6-R-9721.pdf	application/pdf	708cb015e1a035a1e8a4078a37b1c795150a479e914af4ca000e56a013d82c81

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

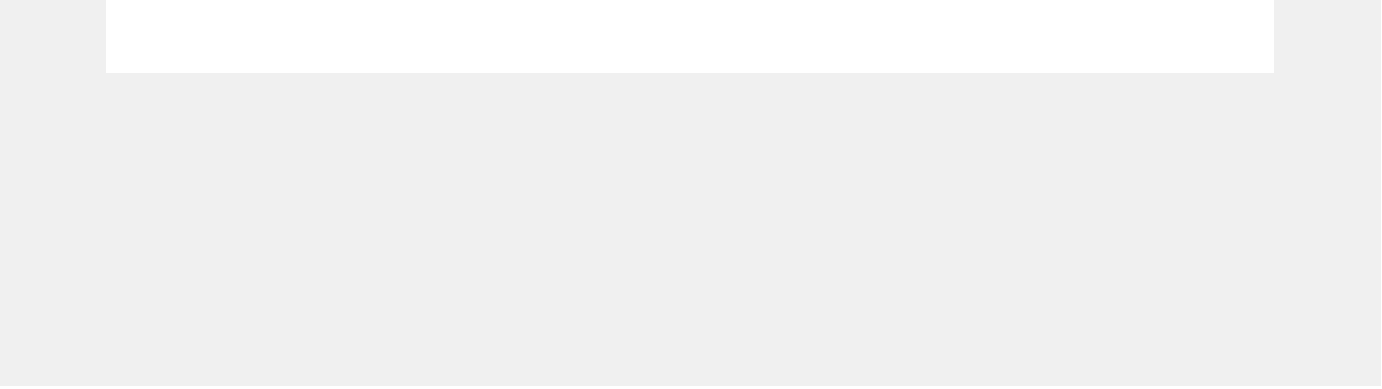
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120214715. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co