

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera 25 AGOSTO	Retiro en cartelera 29 AGOSTO
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 20 de agosto de 2025

Señora
SENOVIA HOLGUIN TORRES
senoviatorres77@gmail.com

0156ER-20250130149609

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120152525

Cordial saludo señora Senovia,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la decisión que le fue notificada mediante el caso N° PQR-12822408-V9Z7, relacionada con el consumo de energía facturado en junio de 2025, en el contrato N° 8099115, que corresponde al inmueble identificado con la instalación 190580103967900000 de Puerto Berrío, Antioquia, y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 01/07/2025 mediante atención presencial usted reclamó por el consumo de energía facturado en junio de 2025, en el contrato y dirección antes mencionados, trámite que fue registrado con el caso N° PQR-12822408-V9Z7.

Ese mismo día generamos la respuesta a su reclamación, notificada personalmente y mediante la cual se confirmó como correcto el consumo objetado. Además, le informamos los recursos de Ley que procedían y los requisitos para presentarlos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la SSPD, en contra de la decisión que le fue notificada mediante el caso N° PQR-12822408-V9Z7, y recibido 33 días hábiles después de ser notificada la decisión.

Es pertinente señalar que, el alcance del recurso consiste en revisar lo actuado en la primera instancia, por lo tanto, el presente oficio estará asociado a su inconformidad respecto al consumo de energía de junio de 2025. En consecuencia, no se tendrán en cuenta reclamaciones relacionadas con otros servicios, periodos de facturación, cobros u otros conceptos distintos. Si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

Cabe precisar que, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido, y cuando no se cumple con este requisito, debemos dar aplicación al Artículo 78 de la misma Ley, el cual ordena el rechazo del recurso de reposición si este no es presentado en el tiempo establecido.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa rechaza el recurso de reposición presentado a través del radicado N° 20250120152525 del 15/08/2025, toda vez que, el plazo para presentar los recursos expiró el 08/07/2025.

Ponemos en su conocimiento que puede hacer uso del recurso de queja, trámite que podrá adelantar ante la SSPD dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

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,

Lina Guevara Guzmán

LINA ELIZABETH GUEVARA GUZMÁN
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-12822408-V9Z7-R



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:	1383439
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	senoviatorres77@gmail.com - Senovia Holguin Torres
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120152525
Fecha envío:	2025-08-21 18:00
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	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:01:34	Tiempo de firmado: Aug 21 23:01:34 2025 GMT Política: 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.		
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:01:36	Aug 21 18:01:36 cl-t205-282cl postfix/smtp[24267]: 79FEA1248815: to=<senoviatorres77@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.5, delays=0.13/0/1.2/0.21, 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=OverQ uotaTemp ffacd0b85a97d-3c07496e548si4849253f8f69 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))

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

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120152525.

Agradecemos que nos permitas 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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-12822408-V9Z7-R-342.pdf	981c0902c8c2b03ace69c57ac8598335d84964ad115f5893e5dce3af8e273352

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