CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
29 AGOSTO	4 SEPTIEMBRE

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

Medellín, 25 de agosto de 2025

Señor
HILDEBRANDO RIVERA SÁNCHEZ
nr60970@gmail.com

0156ER- 20250130152842

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120144195

Cordial saludo señor Hildebrando,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada mediante oficio 20250130136514, PQR-12861400-R2S4 y PQR-12854280-F3L3, relacionada con el cobro de consumos facturados para el servicio de energía y gas natural, suscrito bajo el contrato 12386191, correspondiente al inmueble con dirección CL 21 CR 79 -52 (INTERIOR 301) del Municipio de Bello, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 11 de julio de 2025 mediante nuestro canal de atención web, usted solicitó la revisión y anulación de cobro excesivo en factura de servicios públicos, entre otras pretensiones; trámite que fue registrado con radicado No. 20250120127182, casos PQR-12861400-R2S4 y PQR-12854280-F3L3.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada el 29 de julio de 2025 al correo electrónico autorizado por usted. En la respuesta le comunicamos que, los consumos de energía y gas natural facturados en los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025 eran correctos, además, le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado referenciado en el asunto usted presentó los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la SSPD en contra de la decisión anunciada mediante oficio 20250130136514, PQR-12861400-R2S4 y PQR-12854280-F3L3, donde describe Recurso de Reposición con Apelación en Subsidio Radicado relacionado: 20250120127182 y 20250120127192 y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

Frente al caso que nos ocupa, encontramos que, en el contenido de su escrito, manifiesta: "…*Recurso de Reposición con Apelación en Subsidio Radicado relacionado: 20250120127182 y 20250120127192*…", sin embargo, en el motivo por el cual interpone los recursos de ley no manifiesta inconformidad alguna de manera concreta con la respuesta a los casos PQR-

12861400-R2S4 y PQR-12854280-F3L3 que correspondía a los consumos facturados para el servicio de energía y gas natural en su inmueble en los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, por cual, no encontramos unos argumentos claros.

Por lo anterior, se debe tener presente que, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1437 de 2011 artículo 77, los recursos deberán reunir, además los siguientes requisitos:

• Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

• Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.

• Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.

• Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

De acuerdo con lo anterior, se valida el cumplimiento de los requisitos, pero se evidencia que los recursos invocados por su parte no cumplen con los requisitos necesarios para darle trámite, toda vez que dentro de su escrito no argumenta o expresa de manera concreta los motivos de su inconformidad con la respuesta brindada a su reclamación notificado mediante oficio 20250130136514, PQR-12861400-R2S4 y PQR-12854280-F3L3.

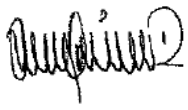
Así las cosas, se resalta que cuando no se cumple los requisitos de ley y su inobservancia es insubsanable por el recurrente como en el caso que no presenta argumentación o sustentación frente a la inconformidad presentada, es claro que se debe dar la aplicación al artículo 78 de la Ley 1437 de 2011, que ordena el rechazo del recurso si el escrito con el cual se formula no se presenta con los requisitos expuestos.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa procede a rechazar el recurso de reposición presentado a través del radicado Nro. 20250120144195 del 4 de agosto de 2025, relacionado con la respuesta entregada mediante casos PQR-12861400-R2S4 y PQR-12854280-F3L3, puesto que no sustenta motivo alguno de inconformidad.

Finalmente, ponemos en su conocimiento que puede hacer uso del recurso de queja, trámite que podrá adelantar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (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,



ALBA MILENA RAMOS GRANADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12861400-R2S4-R y PQR-12854280-F3L3-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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1386113
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	nr60970@gmail.com - HILDEBRANDO RIVERA SANCHEZ
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120144195
Fecha envío:	2025-08-26 18:01
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: 2025/08/26** **Hora: 18:03:32**	**Tiempo de firmado:** Aug 26 23:03:32 2025 GMT **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: 2025/08/26** **Hora: 18:03:33**	Aug 26 18:03:33 cl-t205-282cl postfix/smtp[20897]: 75A7B12487AB: to=<nr60970@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[17 2 .253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.12/0/0.98/0.28, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l. google.com[172.253. 1 16.27] 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 u otaTemp 5b1f17b1804b1-45b6f0e3562si1888295e9. 64 - gsmtp (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

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120144195

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120144195. 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-12861400-R2S4-R-3423.pdf	afdfa82544b64331091eb4a5627a1b70016c9d6b62c027ccfcd85919b20351bb

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