

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

21/11/2025

27/11/2025

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-13169704-Y7H4

Fecha Creación: 07/11/2025 01:32:24 PM

Contacto: Leidy Johana Estrada Agudelo

Instalación: 190584200586000000

Dirección: RURAL_190584200586000000_VEREDA LA MILAGROSA

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: SONSÓN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria reclama por el consumo de la factura del mes de octubre de 2025 contrato 7393223, consumo de 377 kWh, viven en la residencia 4 personas, indica que no entiende porque el consumo es tan alto. Cree que puede ser que el medidor este malo por lo que solicita una visita para validar los consumos realizados ya que considera que los consumos son muy altos. Autorización expresa al correo. se solicita la visita en horas de la mañana. correo electrónico: leidyjohanaestradaagudelo@gmail.com A petición del cliente no se dejan valores en reclamo, manifiesta que va a pagar la factura completa; se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13169704-Y7H4

Fecha Respuesta: 18/11/2025 05:49:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de octubre de 2025 (consumo del 16 de agosto al 17 de septiembre de 2025, consumo a 32 días), se registró por diferencia de lecturas un consumo de 377 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el numeral sexto del párrafo primero de la citada Resolución y el CCU en la cláusula 49, procedió con la orden de revisión No. 590906963, del jueves, 18 de septiembre de 2025. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 606066874 del martes, 11 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 36202 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Observación: No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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:



LUISA FERNANDA MARIN MAZO

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:	1442084
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	leidyjohanaestradaagudelo@gmail.com - Leidy Johana Estrada Agudelo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13169704-Y7H4
Fecha envío:	2025-11-19 18:23
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: 2025/11/19 Hora: 18:25:27		Tiempo de firmado: 2025/11/19 18:25:27 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: 2025/11/19 Hora: 18:25:28	Nov 19 18:25:28 cl-t205-282cl postfix /smtp[27863]: E33591248771: to=<leidyjohanaestradaagudelo@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27]:25, delay=0.39, delays=0.16/0/0.14/0.09, 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 6a1803df08f44-8846e683c7f5i2796196d6.167 7 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/19 18:50:22 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/19 Hora: 18:50:26	Consumo para id 1442084, 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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13169704-Y7H4

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-13169704-Y7H4-4011.pdf	application/pdf	2a13c3e233ad17f6e9c7b0b795a3e8d22056c269d67c0cf12823820a1b0073a5

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-13169704-Y7H4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co