

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-13178760-L3Y0 Fecha Creación: 11/11/2025 01:21:16 PM
Contacto: Maria Lucelly Quintana Cardona
Instalación: 053316101000380201
Dirección: CL 36 A CR 31 -38 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Lucelly Quintana Cardona Cédula: 43546368 Dirección: CL 36 A CR 31 -38 (INTERIOR 201) Contrato: 293321 Teléfonos: 3128928866 Correo Electrónico: lucelyquintana03@gmail.com Valor del reclamo: \$129.508 Meses a reclamar: Noviembre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre en el servicio de Energía. Indica que hace 5 meses viven en el inmueble que son 4 personas de las cuales están compuesta por 2 adultos y 2 menores; que sus hábitos y usos son los mismos; por tal motivo no se encuentra conforme con los cobros realizados por EPM en su servicio dado que este servicio ha venido incrementando de una manera significativa a lo que presume que pueden estar conectados de este o se trata de algún tipo de error; indican que a la energía solo conectan de uso constante la Nevera y los demás equipos serían 1 tv - plancha de cabello de uso 5 días dentro del mes, la licuadora que no supera un uso de 10min, olla arrocera, la lavadora que solo se usa 2 veces dentro del mes, la carga de dos equipos celulares, un modem y un decodificador; manifiesta que son las cosas obvias de un hogar; donde se le brinda claridad que no todas las propiedades manejan los mismos electrodomésticos; ni el mismo tiempo de uso de estos; solicita que EPM le realice una visita para revisar el alto consumo que se está evidenciando en su factura y en caso de ser un error se genere la corrección de los valores facturados. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además (NO) está en riesgo de suspensión del servicio. ID: b03d5240-2194-4533-90c6-da52c165468a

Nro. Respuesta: PQR-13178760-L3Y0 Fecha Respuesta: 13/11/2025 04:32:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que, el consumo facturado en noviembre de 2025 para el servicio de energía es de 165 kilovatios hora (kWh), en 31 días del periodo, unidades que no presentan desviación significativa, debido a que, este consumo normalizado a 30 días genera un resultado de 159,677 kWh y no sobrepasó el límite superior de 217,853 kWh. Se entiende como desviaciones significativas aquellas variaciones en el consumo que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para de noviembre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 97,400 kWh. Se dejan en reclamación 67,600 kWh por valor de \$55.817,53. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. (Se adjunta factura provisional por valor de \$257.874,00). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:



VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

053316101000380201-4-000428063

CONTRATO: 293321
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 36 A CR 31 -38 (INTERIOR 201)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1478960948
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 4 - ESTRATO: 3

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 24/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1107859698-44

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	11 m3	\$56.618,92	11 m3	\$56.659,65	
SANEAMIENTO	11 m3	\$41.370,14	11 m3	\$41.683,71	
ENERGÍA	146 kwh	\$114.112,87	165 kwh	\$129.655,75	
GAS	16 m3	\$48.453,40	17.751 m3	\$52.655,30	
TOTAL EPM				\$280.654,14	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$33.037,39	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$55.817,53	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$257.874,00	

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

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$31.387,69



(415)7707173981008(8020)110785969844(3900)257874(96)20251124



CONTRATO:293321

TOTAL A PAGAR \$257.874,00

* ESTADO DE CUENTA * PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en linea 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:	1441733
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lucellyquintana03@gmail.com - Maria Lucelly Quintana Cardona
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13178760-L3Y0
Fecha envío:	2025-11-18 21:25
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</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: 21:26:48		Tiempo de firmado: 2025/11/18 21:26:48 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: 21:26:49	Nov 18 21:26:49 cl-t205-282cl postfix /smtp[1764]: DC4EF124871E: to=<lucellyquintana03@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.42, delays=0.19/0/0.16/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced(host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26] 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 6a1803df08f44-88286620ce0si51312066d6.103 7 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/18 21:37:05 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/18 Hora: 21:37:10	Consumo para id 1441733, 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-13178760-L3Y0

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	338cc156638ad1f3a89fcc276cf88b42621fcc0d2dae0388af29243ff01dd02b
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	bebb3271e0706e5a615ee9b1094160edcb1619c55edee3ab315e808044ac0623

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-13178760-L3Y0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co