

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
24/12/2025 31/12/2025

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-13241335-K3J9 Fecha Creación: 09/12/2025 11:53:21 AM

Contacto: Maria Teresa Carmona De Piedrahita

Instalación: 060417404000060205

Dirección: CL 107 D CR 44 -6 (INTERIOR 205)

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de propietaria, reclama por los consumos de energía facturados en noviembre del 2025 por 0 kWh, indica que hace uso del servicio y que ya le había sucedido por cinco meses este mismo año que le llegaba en ceros y ella estaba consumiendo, lo que generó que le cobraran acumulados los consumos, tiene máquinas de cocer ahorradoras, no tiene nevera conectada, tiene iluminación de dos bombillos, televisor y lavadora que usa muy poco, tiene la duda que le estén leyendo bien ya que su casa queda en un callejón, tiene medidor bicuerpo, contrato 12821508

Nro. Respuesta: PQR-13241335-K3J9 Fecha Respuesta: 19/12/2025 10:08:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 0 kilovatios hora (kWh) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, según su reclamación se envió visita al inmueble la cual fue realizada el 11 de diciembre del 2025 y se evidenció: medidor bicuerpo, se hace revisión por carga, medidor con servicio registra y sin servicio no se ve registrar, no troca, no surte otras instalaciones, no hay error de lectura, no existe daño eléctrico, funciona vivienda. Además, se encuentra medidor bien leído, bien marcado, aforo de 1.2 kWh que consiste en electrodomésticos e iluminación, dice usuario que hace uso normal del servicio, en la instalación reside 1 persona hace 3 años, se evidencia que hay problemas de comunicación entre el medidor y el display ya que es un medidor bicuerpo, se desconecta el display para poder que haya buena comunicación con medidor, usuario queda enterado del informe de la revisión. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza modificación temporal a la factura ya que usuaria indica que la va a cancelar.

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:

Jennyfer Oquendo

JENNYFER OQUENDO ROJAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

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 los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1462833
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	terecarmona1229@gmail.com - María Teresa Carmona De Piedrahita
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13241335-K3J9
Fecha envío:	2025-12-22 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

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: 2025/12/22 Hora: 18:04:31		Tiempo de firmado: 2025/12/22 18:04:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:10:48	Dec 22 18:10:48 cl-t205-282cl postfix /smtp[28309]: 58C851248D85: to=<terecarmona1229@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.101.26]:25, delay=377, delays=374/1.77/1.0/25, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.1.26] 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=OverQuotaTemp 5a478bee46e88-2b060070de3si34269770eec.89 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/22 18:26:23 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:26:26	Consumo para id 1462833, estado 55: --- [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-13241335-K3J9

Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13241335-K3J9-9582.pdf	application/pdf	78bfc590c26a848fb9132a9a69ebf8b0a1859fe7aaa97e131bb5212c4b112dea

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-13241335-K3J9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co