

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

27/10/2025

31/10/2025

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-13112156-V6S8

Fecha Creación: 17/10/2025 10:30:09 AM

Contacto: Lina Alexandra Ruiz Muñoz

Instalación: 037517105000200066

Dirección: CL 77 A SUR CR 55 -20 (INTERIOR 66)

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: LA ESTRELLA

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Lina Alexandra Ruiz Muñoz Cédula:43764067 Dirección:CL 77 A SUR CR 55 -20 (INTERIOR 66), LA ESTRELLA Contrato:3078263 Teléfonos:3042519281 Correo Electrónico:juan14@hotmail.es
Valor del reclamo: \$265.002,78 Meses a reclamar: Octubre sin ajustes. Observación: Usuaría en calidad de Propietaria, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Octubre en el servicio de Energía. Indica que no permanecen durante el día en la vivienda, no han tenido compras de electrodomésticos, ni visitas desea que se verifique que sucede (desea una visita) requiere de personal técnico para validar el correcto funcionamiento del servicio y sus componentes, residen en la vivienda hace 12 años aproximadamente y habitan 3 personas. 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:9cb2cde9-4c61-4abd-ae91-500562593034

Nro. Respuesta: PQR-13112156-V6S8

Fecha Respuesta: 20/10/2025 01:43:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de energía para el estado de cuenta del mes de octubre de 2025 asociado al contrato 3078263. Teniendo en cuenta que, para el mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 294 kilovatios hora (kWh) en un periodo de 32 días, lo que equivale a un consumo normalizado de 275,625 kWh y sobrepasando el límite superior de 217,979 kWh, 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. 589220147, del miércoles, 17 de septiembre de 2025. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio, debido a que se tiene una visita de personas adicionales. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que Nuestra Empresa no considera necesario el envío de la misma, teniendo en cuenta que, durante el proceso de investigación de consumos acá referido, se realizó la revisión de rigor en el punto de prestación del servicio y no se hallaron anomalías. Sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias; por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de energía 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. 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) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 199,6 kWh. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 94,4 kWh, por valor de \$85.089,33. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas 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; de lo contrario, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:



SEBASTIAN ALVAREZ TORO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

037517105000200066-5-000528021

CONTRATO: 3078263
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 77 A SUR CR 55 -20 (INTERIOR 66)
MUNICIPIO: LA ESTRELLA-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1474394586
CLIENTE: Lina Alexandra Ruiz Muño
CC/NIT: 43764067
CICLO: 5 - ESTRATO: 4

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 23/10/2025

REFERENTE DE PAGO:
1103703321-57

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	26 m3	\$135.280,90	24 m3	\$129.631,22	
SANEAMIENTO	26 m3	\$100.868,93	24 m3	\$96.529,46	
ENERGÍA	202 kwh	\$179.549,72	294 kwh	\$265.264,36	
GAS	12 m3	\$38.519,82	17.455 m3	\$52.309,14	
TOTAL EPM				\$543.734,28	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$58.710,55	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$93.785,83	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$508.659,00	

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



(415)7707173981008(8020)110370332157(3900)508659(96)20251023



CONTRATO:3078263

TOTAL A PAGAR\$508.659,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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:	1423480
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	juan14@hotmail.es - Lina Alexandra Ruiz Muñoz
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13112156-V6S8
Fecha envío:	2025-10-21 18:03
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: 2025/10/21 Hora: 18:05:44		Tiempo de firmado: 2025/10/21 18:05:44 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: 2025/10/21 Hora: 18:05:45	Oct 21 18:05:45 cl-t205-282cl postfix /smtp[20514]: EF985124880C: to=<juan14@hotmail.es>, relay=eur.olc.protection.outlook.com[52.101.68.13]:25, delay=0.94, delays=0.08/0/0.62/0.25, dsn=5.5.0, status=bounced (host eur.olc.protection.outlook.com[52.101.68.13] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DB1PEPF000509F7.eurprd02.prod.outlook.com 2025-10-21T23:05:45.736Z 08DE0D5A497AA5CE] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/21 18:41:39 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/21 Hora: 18:41:43	Consumo para id 1423480, 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

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	c61ef389ef39a21e0bde441a0b6226732715078a0e404c8e73849c4abc2c66d3
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	93284a312f015d1ee07ccca32800aceb301c653e056804c726880f4573617c70

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-13112156-V6S8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co