

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

28/10/2025

04/11/2025

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-13116651-N8C2

Fecha Creación: 20/10/2025 11:10:49 AM

Contacto: Gladis Maria Diaz Rojas

Instalación: 190040101105900000

Dirección: RURAL_190040101105900000_DIAG 37 CR 32 -93

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: ANORÍ

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente realiza reclamo por alto consumo, manifiesta que está muy costoso, además dice que el medidor está encerrado. contrato 11201491.

Nro. Respuesta: PQR-13116651-N8C2

Fecha Respuesta: 23/10/2025 01:47:00 PM

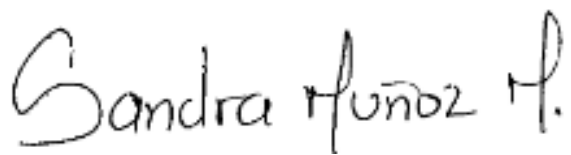
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo comprendido entre el sábado, 16 de agosto de 2025 y el miércoles, 17 de septiembre de 2025, para un total de 32 días de facturación, de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad de facturación mensual de la suscripción. En atención a su solicitud, realizamos el análisis del consumo de energía en octubre de 2025 a razón de 495 kilovatios hora (kWh) generado en 32 días del periodo, que normalizado a 30 días arroja un consumo de 464,063-kWh y con un límite superior de 251,838 kWh, esto de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 105 de 2024 y el (CCU). Por lo tanto, se generó revisión previa el miércoles, 24 de septiembre de 2025 con orden 592662455 en la que se identificó que el aumento correspondía a mayor uso de electrodomésticos e iluminarias, así las cosas, se procedió a facturar el consumo de 495 kWh. No obstante, considerando sus argumentos y el aumento en el consumo, programamos una nueva revisión en terreno siendo esta efectuada el martes, 21 de octubre del presente año, donde encontramos el elemento de medida bien marcado con una lectura de 5934 kWh, por lo que se evidenció que se presentó una inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de octubre. En vista de lo señalado, nuestra empresa decide acceder a su reclamación para el periodo de octubre de 2025 en el servicio de energía, por ello, se modifica el consumo facturado para el mes de octubre, cobrando 208(kWh), en lugar de 495 kWh, con base en la lectura anterior de 5504 kWh, tomada el sábado, 16 de agosto de 2025 y la lectura de 5934 kWh, obtenida en la revisión. Por lo anterior, se reconsideran los valores para dicho mes. Generando una modificación definitiva en los valores facturados, por -\$258.693,19. se adjunta factura por valor de \$120.739.

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:

A handwritten signature in black ink, reading "Sandra Muñoz M." with a stylized flourish at the end.

SANDRA MARIA MUNOZ MARIN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190040101105900000-106-010625303

CONTRATO: 11201491
DIRECCIÓN ENTREGA:
DIAG 37 CR 32 -93
MUNICIPIO: ANORÍ-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1474326243
CLIENTE: JARAMILLO CARDONA EUNICE JANNETH
CC/NIT: 1035128482
CICLO: 106 - ESTRATO: 1

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 27/10/2025

REFERENTE DE PAGO:
1104313815-59

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	151 kwh	\$70.492,09	495 kwh	\$113.268,84
TOTAL EPM				\$113.269,00
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$7.470,00
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$120.739,00

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: \$65.210,54



(415)7707173981008(8020)110431381559(3900)120739(96)20251027

CONTRATO:
11201491

TOTAL A PAGAR	\$120.739,00
---------------	--------------

* 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



EnvíaElectronico 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1426018
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	johanamontes969@gmail.com - Gladis Maria Diaz Rojas
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13116651-N8C2
Fecha envío:	2025-10-24 18:42
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: 2025/10/24 Hora: 18:44:28		Tiempo de firmado: 2025/10/24 18:44:28 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: 2025/10/24 Hora: 18:44:29	Oct 24 18:44:29 cl-t205-282cl postfix /smtp[28049]: 1E17C12487FC: to=<johanamontes969@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.5, delays=0.08/0/1.1/0.31, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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 4fb4d7f45d1cf-63e812c86c8si118712a12.271 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/24 19:15:09 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/24 Hora: 19:15:12	Consumo para id 1426018, 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-13116651-N8C2

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	6e87960e48464474ad4470689175c3588b522c8225a2b4d97964919aa0f89f6a
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	6e69852e0a1d45cd06801c7b888ba3bc102bdbe937812c83f3f2788fe2a3b715

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-13116651-N8C2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co