

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
30/10/2025 06/11/2025

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-13131999-S4F4 Fecha Creación: 24/10/2025 01:49:47 PM
Contacto: Monica Paola Aldana Casas
Instalación: 052625603000450101
Dirección: CR 65 F CL 23 -45 (INTERIOR 101)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
producción facturado

Detalle de lo solicitado:

La usuaria en calidad de inquilina del inmueble asociado al contrato número 13061733, solicita la revisión de la factura correspondiente al mes de octubre de 2025, manifiesta que se le ha incrementado demasiado y la vivienda es habitada por solo persona aproximadamente 4 meses. No se dejan valores en reclamación, ya que manifestó en pagar la totalidad de las facturas.

Nro. Respuesta: PQR-13131999-S4F4 Fecha Respuesta: 27/10/2025 08:19:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día 26 de octubre de 2025, se encontró el medidor en normal funcionamiento, con una lectura consecuente de 1710 kilovatios hora (kWh). Durante la inspección interna del inmueble, no se identificó ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, por lo que se concluye que estos son ocasionados por el uso habitual del servicio de energía. 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 octubre de 2025, al encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). Los valores fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, sin presentar desviaciones significativas donde el límite superior es de 272,568 kWh. Finalmente, no se dejan valores en reclamación, dado que la factura correspondiente fue pagada en su totalidad como lo manifestó la usuaria.

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:

Ivón Caraballo



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:	1427668
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	monicaldana2002@gmail.com - Monica Paola Aldana Casas
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13131999-S4F4
Fecha envío:	2025-10-28 18:55
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: 2025/10/28 Hora: 18:57:07		Tiempo de firmado: 2025/10/28 18:57:07 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: 2025/10/28 Hora: 18:57:07	Oct 28 18:57:07 cl-t205-282cl postfix /smtp[18137]: 45DC91248662: to=<monicaldana2002@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.35, delays=0.12/0/0.15/0.09, 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 af79cd13be357-89f4344a9ddsi313246285a.26 3 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/28 19:08:37 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/28 Hora: 19:08:40	Consumo para id 1427668, 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-13131999-S4F4

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-13131999-S4F4-3419.pdf	application/pdf	4d009561201d44342e2ff82a0fba3d3ed6f08add6118de9ad92e3d9515361c3a

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-13131999-S4F4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co