

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

EMISIÓN EN CARTELERIA DESFILIACIÓN EN CARTELERIA

02 JUL 2025

08 JUL 2025

Advertencia: La notificación
se considera recibida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 990.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12778180-R0X0 Fecha Creación: 12/06/2025 03:44:03 PM
Contacto: John Alberto Valencia Arroyave
Instalación: 095617008301630614
Dirección: CL 57 CR 68 C -163 (INTERIOR 614)
Meses Reclamados: Junio-2025;Mayo-2025;Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BELLO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Juan Alberto Valencia Arroyave Cédula: 1042062092 Dirección: CL 57 CR 68 C -163 (INTERIOR 614) Contrato: 10771500 Teléfonos: 3146022102 Correo Electrónico: isagiram-@gmail.com Valor del reclamo: Meses a reclamar: Junio Energía 37.082 Mayo Energía 37.666 Abril Energía 38.312 Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Junio , Mayo , Abril en el servicio de Energía . Indica que es un cobro exagerado para 2 personas las cuales no permanecen en casa durante el día , el señor Juan Alberto indica que sea tratado de disminuir el consumo pero aun así está aumentado costo en la factura pr este motivo requiere una revisión , residen en la vivienda hace 5 meses. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI/NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: c998348d-c083-48cd-bd40-66333e5d7b6b

Nro. Respuesta: PQR-12778180-R0X0 Fecha Respuesta: 25/06/2025 01:04:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 49 kilovatios hora (kWh) de abril de 2025, los 48 kwh de mayo de 2025 y los 49 kwh de junio de 2025 fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior para abril de 2025 fue 115,3 Kwh, para mayo de 2025 fue 112,3 kwh, y para junio de 2025 fue 108,2 kwh. La desviación significativa se refiere a la variación en los consumos durante el período de facturación reclamado que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos según la Resolución No. 105-007 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Es importante destacar que el consumo puede variar mes a mes debido a diversos factores, como el uso del servicio, la cantidad de personas en el hogar o lugar de trabajo, la cantidad de días de consumo o algún evento atípico en las instalaciones. En este caso, se concluye que el consumo facturado corresponde al uso del servicio durante los períodos correspondientes. Cabe resaltar que la facturación se realiza al mes vencido, lo que implica que los cambios en el uso de los servicios no se reflejan de manera inmediata. Además, el número de días del período de facturación no es siempre el mismo, ya que varía entre 28 y 32 días, lo que puede influir en el aumento o disminución del total de unidades facturadas en un mes. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de abril, mayo y junio de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza separación de valores porque ya pagaron las facturas de los meses objeto de 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:

Juan E. Carmona V

JUAN ESTEBAN CARMONA VELASQUEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V06 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 10771500

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 57 CR 68 C -163 (INTERIOR 614)

MUNICIPIO: BELLO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1455166767

CLIENTE: JAIME NOLBERTO OROZCO LOPEZ

CC/NIT: 71240468

CICLO: 3 - ESTRATO: 3

Facturación de:
JUNIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 22/07/2025

REFERENTE DE PAGO

1083546674-51

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ACUEDUCTO	11 m3	\$62.925,62	12 m3	\$67.802,72
SANEAMIENTO	11 m3	\$41.707,42	12 m3	\$45.066,21
ENERGÍA	48 kwh	\$37.716,17	49 kwh	\$37.148,48
GAS	8 m3	\$26.098,42	7.608 m3	\$24.936,07

TOTAL EPM \$174.953,48

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$45.753,01

SALDO APLICA -\$220.706,49

SALDO A FAVOR \$55.413,46

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$0,00

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: \$11.542,90



(415)7707173981008(8020)108354667451(3900)00(96)20250722



CONTRATO:
10771500

TOTAL A PAGAR \$0,00

* 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



Bienvenidos a envía electrónico

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

Documentos Electrónicos

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín (NIT 890.904.996-1).

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1348587
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: isagiram-@gmail.com - John Alberto Valencia Arroyave
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12778180-R0X0
Fecha envío: 2025-06-26 18:01:34
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 2



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/26 Hora: 18:04:51		Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:04:51 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/26 Hora: 18:04:51	Jun 26 18:04:51 c1205-282c postfix/smtp[14611]: 184591248817: to=, relay=gmail-smtp- in.l.google.com[142.250. 141.27]25, delay=0.8s, delays=0.11/0.02/0.59/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp- in.l.google.com[142.250.141.2 7] 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=NoSuc hUser d9443c01a7336-23acb2f08936e2526295ad,12 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:26:16 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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-12778180-R0X0

 Cuerpo del mensaje:

Haga clic aquí para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

 Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Factura.pdf	application/pdf	c3684fdaa897310d146497510e3cd8c59809a15d732810fe6b8d93010a6b1d6c
Detalle de respuesta.pdf	application/pdf	cbf3385b907703548093b3632edee025ed006004b2925ed6b27eaac857ff832a

 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.

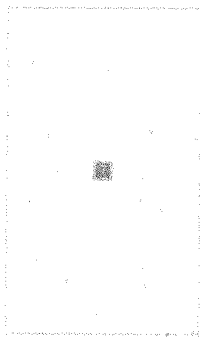
El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.



Notificación PQR

A



¡Hola!

Adjunto encontraré la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12778180-RQX0

A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

