

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12793036-K3S3 Fecha Creación: 18/06/2025 10:26:37 AM
Contacto: Nelly De Las Mercedes Pareja Martinez
Instalación: 431010008000190105
Dirección: CL 10 CR 8 -19 (INTERIOR 105)
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ANGOSTURA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietaria solicita que la empresa revise los consumos de energía cobrados en la factura de junio de 2025, manifiesta que la cuenta se le incrementó y requiere la revisión del medidor, indica sigue registrando cuando apagan todo. Usuario autoriza notificación a correo electrónico. Se hace entrega de factura por \$73.335 con la cual puede pagar los valores que no son objeto de reclamo mientras se da respuesta al reclamo. Se dejan en reclamación 23 kilovatios hora (kwh) por un valor de \$20.477.

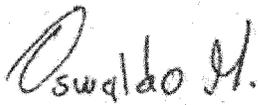
Nro. Respuesta: PQR-12793036-K3S3 Fecha Respuesta: 26/06/2025 01:34:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el sábado 23 de junio de 2025, se encontró medidor con lectura de 3936 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. 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 junio del 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 y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 158,448 kWh. 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) meses que en este caso corresponde a 132 kWh. Se dejan en reclamación 23 kWh por valor de \$20.477 Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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. Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

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:



JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO

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.

Documentos Electrónicos

www.epm.co

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: 1349389
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: diananayivealzatopareja@gmail.com - Nelly De Las Mercedas Pareja Martinez
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12793036-K3S3
Fecha envío: 2025-06-27 18:02:11
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>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.</p>	<p>Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:26</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:04:26</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	<p>Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:26</p>	<p>Jun 27 18:04:26 c4205-282c/pasfjk/smtpl[14870]: 0EC2F124881F: to=, relay=gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.26]:25, delay=0.86, delays=0.11/0.02/0.58/0.15, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.26] 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=NoSuc hUser 41be03b00d27-b34e31dad0fa3331088e12.18 3 - gmail (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:32:17</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

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-12793036-K3S3

 **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)
Detalle-PQR-12793036-K3S3-9610.pdf	application/pdf	7d5b9e272f6424f909f2430d5fee088b45c2a92710dc7da5b329a749c3fc0f59

 **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



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12793036-K353

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

