

NIT. 990.904.996 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12802607-N7W0 Fecha Creación: 20/06/2025 05:14:41 PM  
Contacto: Ignacio Ivan Ramirez Correa  
Instalación: 060817201001070201  
Dirección: CL 107 B CR 81 -107 (INTERIOR 201 )  
Meses Reclamados: Mayo-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia  
producción facturado

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ignacio Ivan Ramirez Correa Cédula: 71693317 Dirección: CL 107 B CR 81 -107 (INTERIOR 201 ), MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 12751508 Teléfonos: 3103705646 Correo Electrónico: ignioramirez1028@hotmail.com Valor del reclamo: energía \$128.372,59 Meses a reclamar: mayo sin ajuste. Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de mayo en el servicio de energía. Indica que el consumo es muy elevado para el uso que se hace del servicio, se solicita revisión y validación para descarte de novedades. residen en la vivienda hace 2 años. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico (o al PPS) y además SI/NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: b1177c3d-6dd0-4cea-b66e-17bb33222d72

Nro. Respuesta: PQR-12802607-N7W0 Fecha Respuesta: 26/06/2025 05:56:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 222 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de mayo de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de 253,265 kWh, para el periodo. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de mayo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; 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.

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:



---

YULIANA MIRA JARAMILLO  
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.andes.gov.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: 1349481  
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
Destinatario: igncioramirez1028@hotmail.com - Ignacio Ivan Ramirez Correa  
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12802607-N7W0  
Fecha envío: 2025-06-27 18:02:35  
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"> <li>Mensaje enviado con estampa de tiempo</li> </ul> <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>	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:16		Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:04:16  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue posible la entrega al destinatario</li> </ul>	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:17	Jun 27 18:04:17 cl-t205-282cl postfix/smtp[8087]: 3F9C21248815: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.10]:25, delay=1.3, delays=0.18/0.05/0.83/0.28, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.10] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AM3PEPF0000A78F.eurprd04.prod.outlook.com 2025-06-27T23:04:17.352Z 08DDB1062B90FBB6] (In reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:04:28  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-12802607-N7W0

 **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)
<a href="#">Detalle-PQR-12802607-N7W0-3049.pdf</a>	application/pdf	c5295d4efc7c83e9419fedc3639f3c7eff1c68de71b7be830911c64d9148bdb8

 **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.

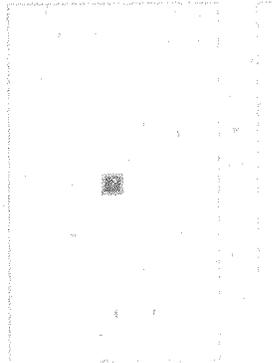
El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

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

Á



¡Hola!

Adjunto encontrarÁ la informaci3n de  
Detalle de respuesta al n3mero de radicado PQR-12802607-N7W0.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

