

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM  
FINACI3N EN CARTELERA DESVIACI3N EN CARTELERA  
0 2 JUL 2025 0 8 JUL 2025  
Advertencia: La notificacion  
se considera recibida al  
finalizar el dia siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.904.999 - 1

### RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12810218-X9T3 Fecha Creaci3n: 25/06/2025 02:53:59 PM  
Contacto: Ana Rosa Pamplona De Quintero  
Instalaci3n: 055121004000600164  
Direcci3n: CR 11 CL 54 -60 (INTERIOR 164 )  
Meses Reclamados: Junio-2025;  
Servicio: Energfa Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia  
producci3n facturado

#### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ana Rosa Pamplona De Quintero C3dula: 21402385 Direcci3n: CR 11 CL 54 -60 (INTERIOR 164 ) Contrato: 838529 Tel3fonos: 3016073477 Correo Electr3nico: anapamplona33@gmail.com Valor del reclamo: \$ 102.015,51 Meses a reclamar: Junio sin ajustes, consumos propios de junio Observaci3n: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio en el servicio de energfa. Indica que viven 3 personas que permanecen constantemente en el inmueble, no cocinan con energfa y no han tenido ninguna novedad que justifique el alto consumo facturado, solicita se realice visita t3cnica y se eval3e el funcionamiento del medidor o error en lectura, residen en la vivienda hace 30 a3os. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electr3nico y adem3s NO est3 en riesgo de suspensi3n del servicio. ID: 5133f707-a7cf-4fea-802f-c033629a1863

Nro. Respuesta: PQR-12810218-X9T3 Fecha Respuesta: 26/06/2025 04:00:00 PM  
Resultado: No Accede

#### Decisi3n:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar en nuestros sistemas de informaci3n donde evidenciamos que, para liquidar el consumo del mes junio de 2025, se tom3 lectura al medidor el 27 de mayo de 2025, el cual report3 66307 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior 66120 kWh, arroj3 un consumo de 187 kWh, unidades que no presentaron desviaci3n significativa debido a que el limite superior fue de 192,585 kWh, en consecuencia, se factur3 la totalidad del consumo como lo establece el artfculo 146 de la Ley 142 de 1994. Los valores facturados en el servicio de energfa guardan directa relaci3n con los consumos generados en el inmueble, liquidados por estrictas diferencias de lecturas tomadas al medidor, siendo este el 3nico testigo que tiene nuestra empresa para medir el consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras 3ste funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes. Es importante mencionar que los consumos de energfa pueden variar de un mes a otro por m3ltiples causas, entre ellas por la variaci3n en el precio del kWh, el n3mero de dfa del perfodo facturado, n3mero de personas, utilizaci3n de aparatos el3ctricos de alto consumo de energfa o el tiempo de utilizaci3n de los electrodom3sticos. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo facturado en el servicio de energfa para el mes de junio de 2025 es correcto, motivo por el cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. No se realiza separaci3n de valores dado que la factura objetada se encuentra cancelada en su totalidad.

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:**



---

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 2009/2021





# 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: 1349598  
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
 Destinatario: anapamplona33@gmail.com - Ana Rosa Pamplona De Quintero  
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12810218-X9T3  
 Fecha envío: 2025-06-27 18:02:58  
 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>	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:05:07		Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:05:07  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: 18:05:08	<pre>Jun 27 18:05:08 cl-4205-282cl postfix/smtp[17783]: D568912487F9: to=, relay=gmail-smtp- in.l.google.com[142.250. 141.26]:25, delay=0.81, delays=0.11/0.02/0.57/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp- in.l.google.com[142.250.141.2 6] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-3.1.1 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=NoSuch User d2e1a72fcc58-74af55ac470si3627702b3a.21 0 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))</pre>	Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:16:56  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-12810218-X9T3

 **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-12810218-X9T3-6509.pdf</a>	application/pdf	ada336ab9cb0c93e41e1dd555db9fe5cb5c77e93b4dcd18cde7ca1cc8c3c251e

 **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.

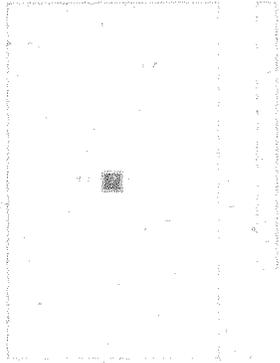
El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

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 encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de radicado  
PQR-12810218-X9T3

A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

