

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL****PUBLICO EDIFICIO EPM:**

FINACIACIÓN EN CARTELERIA

DESPLAZACIÓN EN CARTELERIA

03 JUL 2025

09 JUL 2025

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-12792335-V0D7 Fecha Creación: 18/06/2025 08:52:50 AM  
Contacto: Martin Alonso Castellanos Rodriguez  
Instalación: 190893100277200000  
Dirección: RURAL\_190893100277200000\_YONDO  
Meses Reclamados: Junio-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: YONDO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Ciente en calidad de propietario, inconforme con la factura para el mes de junio 2025 del contrato 7996784, informa el local se encuentra desocupado hace 24 meses y no entiende por qué se está generando algún tipo de cobro.

Nro. Respuesta: PQR-12792335-V0D7 Fecha Respuesta: 27/06/2025 09:25:00 AM  
Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 413 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de junio de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 564403998 del jueves, 19 de junio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 19222 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. 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 junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 0 kWh. Se dejan en reclamación 413 kWh, por valor de \$298.956. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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 vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura.

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:**

*YEFERSON USUGA A.*

---

YEFERSON BAIRON USUGA AGUDELO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V06 20/09/2021



# Bienvenidos a **envía** electrónico

Aquí podrá acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio.

Documentos Electrónicos

www.envia.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: 1350594  
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
 Destinatario: martinalonsoncastellano2019@gmail.com - Martin Alonso Castellanos Rodriguez  
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12792335-V007  
 Fecha envío: 2025-07-01 18:02:09  
 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: 2025/07/01 Hora: 18:06:07		Tiempo de firmado: 2025/07/01 18:06:07  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: 2025/07/01 Hora: 18:06:08	<pre>Jul 1 18:06:08 cl-t205-282d postfix/smtp[7768]: OB1EP12489AD: to= m*, relay=gmail-smtp-in.1.google.com[142.250.141.26]:25, delay=0.89, delays=0.13/0.056/0.19, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.1.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 d2e1a72fcca58-74af5571b03a15944532b3a:1 .26 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))</pre>	Tiempo de firmado: 2025/07/01 18:33:05  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-12792335-V0D7

 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-12792335-V0D7-3221.pdf	application/pdf	c986ae84b31061c0184b89d2183558e4a143c028691f99908cc049819d90215a

 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

