

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACION EN CARTELERIA / DESFIJACION EN CARTELERIA
10 JUL 2025 16 JUL 2025
Advertencia: La notificación
se considera partida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12781551-X9H9 Fecha Creación: 13/06/2025 02:55:13 PM
Contacto: Eliana Hernandez Caicedo
Instalación: 190490200532364000
Dirección: RURAL_190490200532364000_190490200532364000
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: NECOCLÍ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de suscriptora manifiesta su inconformidad con el cobro por consumo de energía que le llevo en la factura de abril del 2025, dice que es muy elevado para lo que usa en su vivienda, por lo cual pide que le revisen su instalación. "No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas."

Nro. Respuesta: PQR-12781551-X9H9 Fecha Respuesta: 07/07/2025 01:02:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Según la inconformidad de la suscriptora se verifica la facturación de abril de 2025 evidenciando que se facturó conforme a la lectura del equipo de medida 503 kilovatios hora de energía (kWh), con ello se dio cumplimiento a lo que expresa la norma regulatoria (artículo 146 de la ley 142 de 1994). El consumo facturado no presenta desviación significativa, razón por la cual no se cobró el promedio, no se realizó la revisión previa, ni se dejaron consumos en investigación conforme lo establece el (artículo 149 de la ley 142 de 1994) y la comisión de regulación de energía y gas (CREG) 105. No obstante, se realiza visita en la instalación el 16 de junio de 2025 y se encontró todo en buen estado, lectura consecutiva, no se hayo ninguna causa ni razón que amerite reconsiderar los valores facturados, así las cosas, el cobro realizado en la cuenta de abril de 2025 por servicio de energía es correcto. Por lo anterior, no se modifican los valores facturados. Se hace claridad en que, el consumo facturado se generó a nivel interno de la vivienda, la cual es responsabilidad del usuario del servicio y en caso de requerir algún tipo de revisión interna de la vivienda, la deberá realizar con un eléctrico particular certificado ya que ya la revisión por parte de la empresa llega únicamente hasta el medidor. No se realizó separación de valores, ya que la suscriptora manifestó su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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 Esteban del Castillo Hernandez

JUAN ESTEBAN DEL CASTILLO HERNANDEZ
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:



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: 1354888
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: hernandezcaidoeliana@gmail.com - Eliana Hernandez Caicedo
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12781551-X9H9
 Fecha envío: 2025-07-08 18:02:07
 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>	Fecha: 2025/07/08 Hora: 18:03:46		Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:03:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	Fecha: 2025/07/08 Hora: 18:03:47	Jul 8 18:03:47 cjl205-282cl postfix/smtp[24674]: DB2F012484F7: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27]:25, delay=0.96, delays=0.11/0/0.65/0.21, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27] 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 rUser a9e14a558f8ab-3e1004f3cc7e104139225ab.1 31 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:48:27 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-12781551-X9H9

 **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-12781551-X9H9-4332.pdf	application/pdf	0002452d44d1574f2659c9eeab985c335dec4f34a1eba870c0a56946318d8375

 **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.

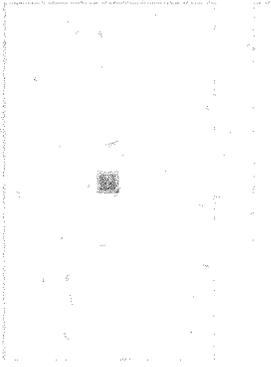
El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

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-12781551-X9H9

A
A

A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

