



NIT. 890.804.996 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12656324-M6D4 Fecha Creación: 29/04/2025 05:15:48 PM  
Contacto: Mirley Llummary Sepulveda Restrepo  
Instalación: 054312000000370201  
Dirección: CL 42 CR 30 -37 (INTERIOR 201 )  
Meses Reclamados: Abril-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Mirley Sepulvera Restrepo Cédula: 1017266262 Dirección: CL 42 CR 30 -37 (INTERIOR 201 ) Contrato: 12269412 Teléfonos: 3008232108 Correo Electrónico: restrepomirley@gmail.com Valor del reclamo: \$149.474 Meses a reclamar: Abril Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de abril en el servicio de energía. Indica que no hubo novedad en el periodo de factura, solo viven tres personas en el inmueble hace varios años, no tuvieron visitas, reuniones o fiestas y no han cambiado el habito de consumo, por lo que solicita se realicen las validaciones y ajustes correspondientes. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: f26a8ddc-de80-4143-97c2-9af7f2641d62

Nro. Respuesta: PQR-12656324-M6D4 Fecha Respuesta: 02/05/2025 02:31:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se identifica que el consumo de 182 kilovatios hora (kWh) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 221 kWh. Los consumos pueden variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo o algún evento atípico en la instalación. 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 abril del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). En su caso particular no se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación.

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:

*Andrés Darío R.*

---

ANDRES DARIO DURANGO RODRIGUEZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05/20/08/2021



**Bienvenidos a  
envía electrónico**

Aquí podrás acceder de manera  
fácil y segura a nuestro Servicio

Envía Electrónico

www.andes.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: 1314788  
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
 Cuenta Remitente: documentosalectronicos@enviacolvanes.com.co  
 Destinatario: restrepomirley@gmail.com - Mirley Llumary Sepulvera Restrepo  
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12656324-M6D4  
 Fecha envío: 2025-05-05 18:02:18  
 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: 2025/05/05 Hora: 18:05:08		Tiempo de firmado: 2025/05/05 18:05:08  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: 2025/05/05 Hora: 18:05:09	May 5 18:05:09 cl-t205-282cl postfix/smtp[24631]: D90B6124882D: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.186.27]:25, delay=1.1, delays=0.12/0.06/0.65/0.23, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.186.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 006d021491bc7-607e7c1bc5c54948140eaf46 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/05 18:40:10  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-12656324-M6D4



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-12656324-M6D4-5019.pdf	application/pdf	8e43fe2af13044f1dfe2e31c52fca6c9c45afce14bc7fa2d8ad5b923ef19b696



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-12556324-M6D4

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

