

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA
14 JUL 2025 18 JUL 2025
Advertencia! La notificación se considera emitida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.804.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12795388-J8J0 Fecha Creación: 18/06/2025 04:27:51 PM
Contacto: Gerardo Tabares Yepes
Instalación: 190042200991275000
Dirección: RURAL_190042200991275000_KM 5 LOMA DEL AJI
Meses Reclamados: Mayo-2025;Abril-2025;Marzo-2025;Febrero-2025;Enero-2025;Diciembre-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SANTA FÉ DE ANTIOQUIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario reclama por el consumo de energía que se factura en el periodo de mayo que cubre el consumo causado entre 5 de febrero al 5 de mayo de 2025 donde le estan facturando bajo el contrato 12460294 que corresponde a la dirección RURAL_190042200991275000_KM 5 LOMA DEL AJI, SANTA FÉ DE ANTIOQUIA, ANTIOQUIA 997 kilovatios hora (kwh) por el valor de \$695.791, además reclama por el cobro de ajustes conceptos facturados que le realizan dentro este mismo contrato por valor de \$708.747. no esta conforme con este cobro y el consumo por que la instalación no es usada mucho y es una vivienda construida, no entiende por que hay informes de lectura donde le indican que la vivienda esta demolida.

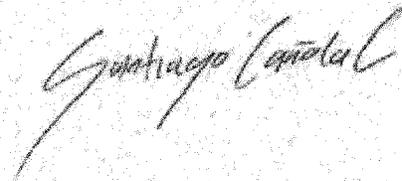
Nro. Respuesta: PQR-12795388-J8J0 Fecha Respuesta: 09/07/2025 04:53:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, los atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa es por eso, que EPM verifica la información sobre el reclamo presentado el día 18 de junio de 2025 donde reclama por el consumo que se facturó el mes de mayo 2025, el usuario está reclamando porque le facturaron 997 kilovatios hora (kwh) por el valor de \$695.791. además, reclama por el cobro de ajustes conceptos facturados que le realizan en esta misma cuenta por valor de \$708.747. EPM verifica la información el sistema de información y encuentra que el cobro de ajustes conceptos facturados que se está generando en la factura de mayo de 2025, corresponde a una recuperación de consumo de la cuenta del periodo mes de febrero 2025, donde el consumo real generó una desviación significativa o no se generó el cobro correspondiente para el periodo por imposibilidad de lectura o alguna otra causa, por lo tanto, la empresa para este periodo solo facturó un promedio de consumo o simplemente no lo facturó; dejando un consumo en investigación o consumo pendiente por facturar. EPM verifica y analiza lo anterior y evidencia que el consumo real para el periodo de febrero de 2025 que corresponde al consumo causado y usado entre 10 de noviembre de 2024 al 7 de febrero de 2025 el consumo real fue de 1.030 kw sin embargo se facturaron 0 kwh dejando en investigación la totalidad. La empresa intenta realizar visitas en la instalación para realizar una revisión técnica y tomar las lecturas correspondientes al periodo, pero estas no fueron posible ser atendidas, ya que encontraron la instalación demolida se evidencia actas de vista del día 5 y 10 de febrero de 2025 sin lectura del medidor. Por lo anterior y en base a que se evidencia una inconciencia con la información verificada por EPM y la entregada por el usuario; la empresa decide realizar una revisión en la instalación para verificar que está generando el aumento y la variación de los consumos del cada periodo, esta revisión se generó el día 20 de junio de 2025 con orden 564799177 y en la cual se encontró lo siguiente. Medidor de marca E31 de modelo HXE13R 240V 5-60A y serie 19709228, además se toma una nueva lectura al medidor está se encuentra en 15533 kilovatios hora, donde se evidencia bien leído, la instalación está habitada hace 2 meses por 11 personas aproximadamente informa el usuario. Funciona vivienda, se verificó funcionamiento del medidor no hay error de lectura, no troca, no comparte servicio con otras instalaciones; No hay giro al vacío, se verifica la marcación y este se encuentra bien marcado y en un punto fijo, la carga total instalada es acorde con el nivel de consumo, este consiste en equipos eléctricos e iluminación, sin carga el medidor no registra y con carga registra correctamente, no se evidencia daños en equipos eléctricos ni red interna, se le notifica y se informa procesos de lectura en revisión y facturación. Por lo anterior, no se reconsidera el consumo y valor reclamado para el pedido de mayo de 2025, además se confirma que el consumo causado en el periodo de febrero 2025 el cual se esta recuperando también se da por uso del servicio. Si decide presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o el reclamo finalmente le es negado, los valores en reclamación serán cargados en el próximo estado de cuenta como saldo atrasado, y de no ser cancelados en el segundo vencimiento de la factura, se le suspenderá el servicio, lo cual ocasiona el cobro posterior de la reconexión.

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:



SANTIAGO CANOLA CARDENAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

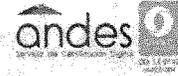


Bienvenidos a **envía** electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio

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: 1356751
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: gty28@gmail.com - Gerardo Tabares Yepes
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12795385-J8J0
 Fecha envío: 2025-07-10 18:01:05
 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: 2025/07/10 Hora: 18:02:24		Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:02:24 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: 2025/07/10 Hora: 18:02:25	<pre> Jul 10 18:02:25 cl-1205-2920 postfix/smtp[26795]: EE4421248653: to=, relay=gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.26]:25, delay=0.81, delays=0.05/0.58/0.18, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.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 ntUser 41be03b00d2f7-b30be8174275b3320672a12.64 9 - gmail (in reply to RCPT TO command)) </pre>	Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:04:06 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-12795388-J8J0



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-12795388-J8J0-9911.pdf	application/pdf	c552bbde552da618e3ccec1d204d65f5a8cb76227de299b34c729c6aef848f39



Descargas

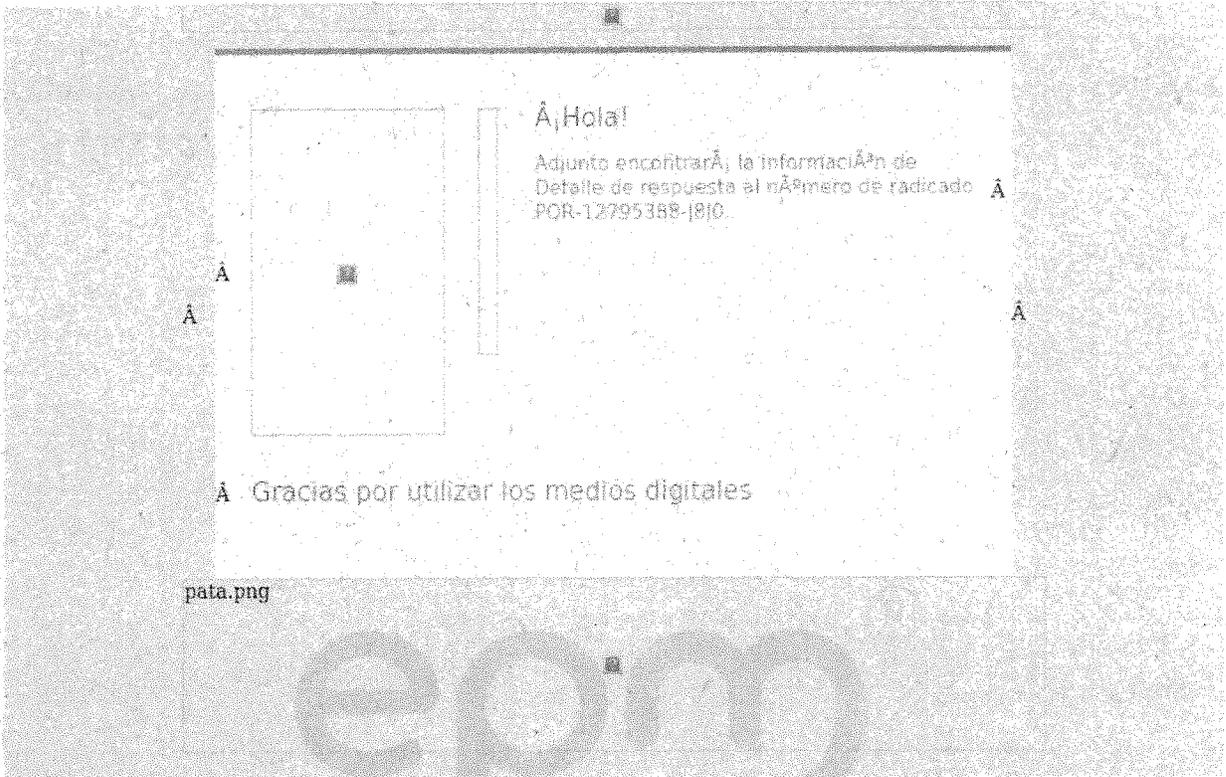
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte 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

andes

Notificación PQR



pata.png