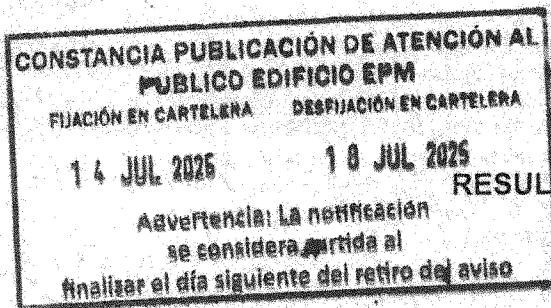




NIT. 900.004.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12811898-S6X8 Fecha Creación: 26/06/2025 09:36:32 AM
Contacto: Jamer David Castillo Soleno
Instalación: 190242100421200000
Dirección: RURAL_190242100421200000_PORTUGAL
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EL BAGRE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Jamer David Castillo Soleno Cédula: 8364403
Dirección: RURAL_190242100421200000_PORTUGAL Contrato: 6597123 Teléfonos: 3127526082
Correo Electrónico: jamercastillo@gmail.com Valor del reclamo: Energía: \$119.863,65 Meses a reclamar: Solo por el consumo de la factura del mes de Junio. Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Junio en el servicio de Energía. Indica que no hubo novedad en el periodo de factura, solo viven 3 personas y no permanecen en la casa, no tienen nuevos electrodomésticos ni visitas o nuevos inquilinos, no hay razón evidente por la cual el servicio siga en aumento, por lo que solicita una revisión y realizar los ajustes correspondientes, residen en la vivienda en la vivienda hace 5 años. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico (o al PPS) y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: b219f886-f4bc-4b55-a123-9c19c5b9af50

Nro. Respuesta: PQR-12811898-S6X8 Fecha Respuesta: 08/07/2025 08:48:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de junio de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 231 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a revisar en los sistemas de información y se identificó que, de acuerdo con lo dispuesto en los CCU (contrato de condiciones uniformes) en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación en la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es derivado de la variación del número de personas y/o del uso del servicio, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994. En atención a su reclamación se programó una visita realizada el 28 de junio de 2025, donde se encontró el medidor con lectura de 19655 kWh funcionando de manera correcta, el inmueble es destinado a uso residencial, no se identificaron daños, se concluye que la variación corresponde a consumo durante el periodo reclamado. Los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, de acuerdo con los hábitos de uso de los servicios en cada inmueble, la capacidad eléctrica instalada y el uso de los electrodomésticos, se sugiere realizar un seguimiento de las lecturas para que pueda identificar con cuáles actividades demanda mayor consumo. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para junio del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. En este caso concreto no se separan valores objeto de reclamación debido a que al momento de responderla ya ha pagado completamente la factura. Recuerde continuar realizando el pago oportuno de los valores que no son objeto de reclamación, ya que, de no ser cancelados en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por 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:



SORANYELI ESCOBAR OSORIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

wda



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



EnvíaElectrónico 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: 1356012
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: jamercastillo@gmail.com - Jamer David Castillo Soleno
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12811898-S6X8
Fecha envío: 2025-07-09 18:02:42
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/07/09 Hora: 18:05:47		Tiempo de firmado: 2025/07/09 18:05:47 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/07/09 Hora: 18:05:48	Jul 9 18:05:48 ci-1205-282ci postfix/smtp[18812]: 6A6CD1249821: to=, relay=smtp-in.l.google.com[142.250.141.26]:25, delay=0.84, delays=0.14/0.58/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.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=NoSuchUser d2e1a72fca58-74eb9f4cb15a137215b3a194 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/09 18:22:43 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-12811898-S6X8

 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-12811898-S6X8-4104.pdf	application/pdf	a67329dc1cd0755a579db505e68d1cb2aa3b039e382ffb82082004cc8b0fddcb

 Descargas

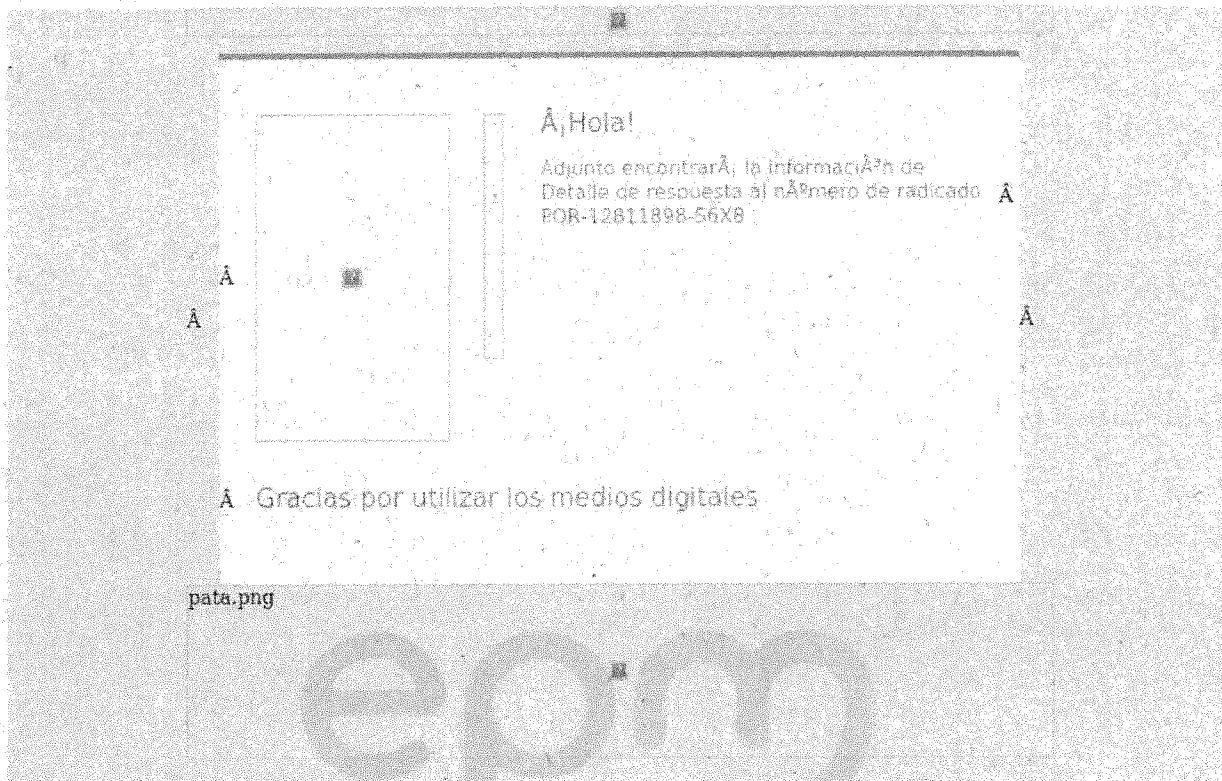
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte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

A Notificaci3n PQR



pata.png