

NIT. 900.904.908 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12820681-G7P8 Fecha Creación: 01/07/2025 11:44:31 AM
Contacto: Jose Uriel Hernandez Osorio
Instalación: 130015779400000000
Dirección: RURAL_130015779400000000_130015779400000000
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GUARNE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario, solicita revisión en terreno y que se revisen los valores facturados del servicio de energía en el mes de enero de 2025. Adicionalmente informa que no ha tenido variación en el nivel de utilización de sus electrodomésticos y ninguna otra novedad.

Nro. Respuesta: PQR-12820681-G7P8 Fecha Respuesta: 09/07/2025 01:52:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

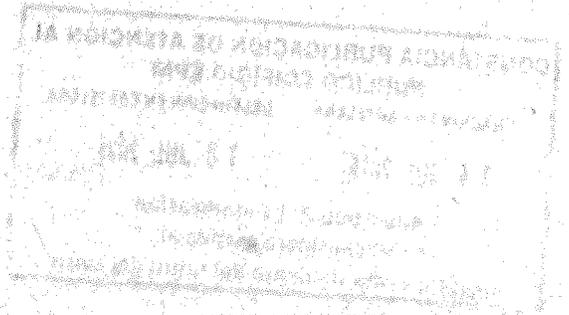
De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 305 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de junio de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión 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 568725119 del jueves, 3 de julio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1298 kWh, bien marcado, con servicio registrado 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). Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

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:

Bertha Vázquez Berrío

BERTHA VASQUEZ BERRIO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm



Bienvenidos a **envía** electrónico

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



www.envia.co

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: 1357074
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: nemilymarquezcadavid@gmail.com - Jose Uriel Hernandez Osorio
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12820681-G7P8
 Fecha envío: 2025-07-10 18:03:03
 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: 18:04:50		Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:04:50 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: 18:04:51	Jul 10 18:04:51 -1205-2820: postfix/smtp[20057]: D6946124881D: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27]:25, delay=0.91, delays=0.11/0.0/0.58/0.22, 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=NoSuz#User:d9443c01a7336-23de4385e9fs(38834396ad.571)@gmail.com (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:32:59 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-12820681-G7P8



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-12820681-G7P8-9625.pdf	application/pdf	bd7d1d9baa60bf33da641c51b1b96280672edf00c3b1621449279e73a965c1ca



Descargas

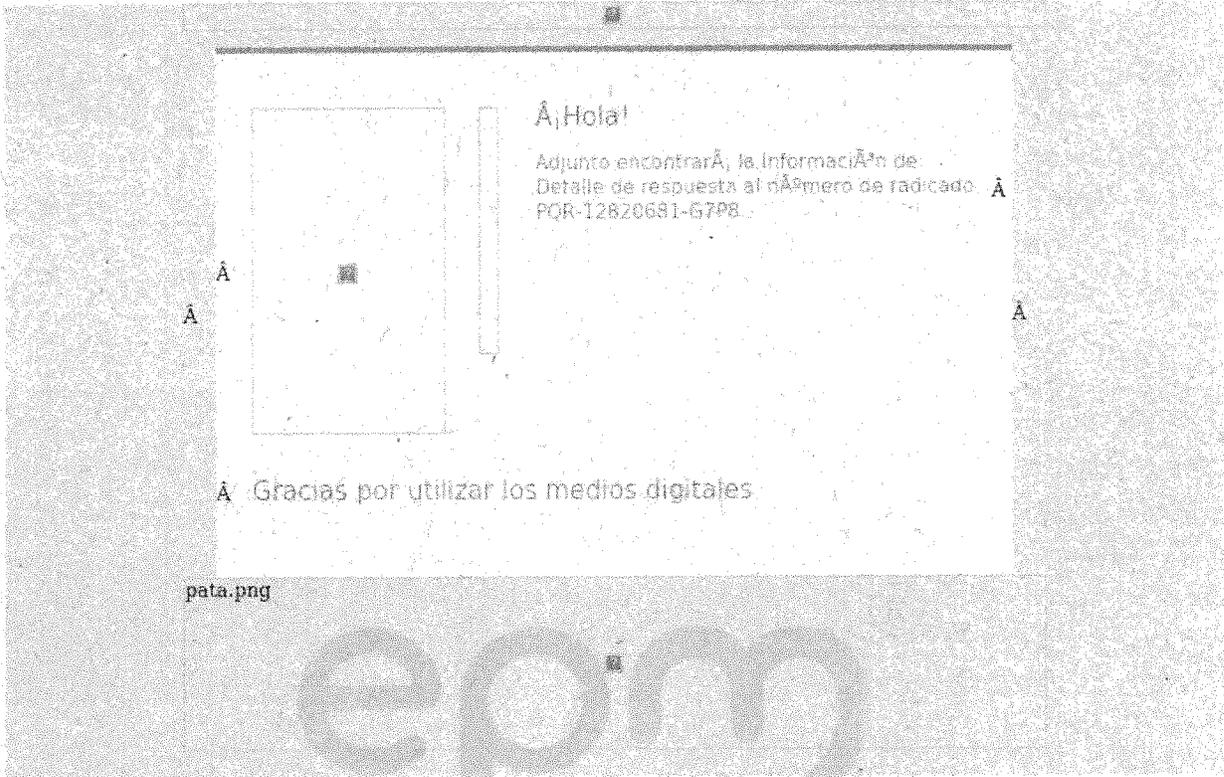
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte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



epor