CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA 14 JUL 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 18 JUL 2025

Advertencia! La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

epm®

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12823136-P2S9 Fecha Creación: 01/07/2025 05:18:51 PM

Contacto: Yaerlyn Mena Ramirez

Instalación: 060415109000040201

Dirección: CL 105 A CR 49 -4 (INTERIOR 201)

Meses Reclamados: Junio-2025;Mayo-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Yaerlyn Mena Ramirez Cédula:1077425049 Dirección:CL 105 A CR 49 -4 (INTERIOR 201 Contrato:10600520 Teléfonos:3008378346 Correo Electrónico:yaerlyn.ramirez@gmail.com Valor del reclamo: $208.615 Meses a reclamar: Ajustes de Mayo y consumo de Junio Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de JUNIO con los ajustes de MAYO en el servicio de ENERGIA. Indica que viven dos personas que no permanecen en el predio en todo el día y considera son consumos muy altos, los ajustes de conceptos facturados nos dice la visita del consumo que no había nadie en la instalación para revisar, se solicita por favor volver a revisar, residen en la vivienda hace 7 meses. 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:45b38f6e-f2fd-4ffc-957c-bd800c168f93

Nro. Respuesta: PQR-12823136-P2S9 Fecha Respuesta: 09/07/2025 03:52:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de mayo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 225 kilovatios hora (kWh) sobrepasando el límite superior para el periodo 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 Clausula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado, nuestra empresa para el periodo le facturo el promedio de los últimos meses de la instalacion que corresponde a 14 kWh y dejo en investigación 211 kWh. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió con la revisión previa No. 550909272, el día domingo, 15 de junio de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo o nadie atendió. Por tal razón, se programó una segunda visita para el día lunes, 16 de junio de 2025, con el número de orden 554874209 y cuyo resultado fue: Casa Sola. Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, nuestra empresa y de acuerdo con el CCU, en su cláusula 50, está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa, ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa, no es imputable a la misma, nuestra empresa para el mes de junio de 2025 procedió a recuperar el consumo que había quedado en investigación 211 kWh por valor de $141.598 los cuales se están viendo reflejados como ajustes de conceptos facturados. Ahora bien, se pudo establecer que, para junio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 133 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo y al comparar 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, se encontró una desviación significativa para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 560534457 del lunes 9 de junio de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 569634136 del miércoles, 9 de julio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 12355 kWh, bien marcado, con servicio registró 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. Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados, en el mes de mayo y junio de 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. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 17.20 kWh para el mes de junio de 2025. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 207.800 kWh, por valor de $58.481, adicional se deja en reclamación el valor de ajustes de conceptos facturados por $141.598 correspondiente a 211 kWh. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura.

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:

Luisa Calderon

LUISA FERNANDA CALDERON SERNA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de JUNIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **10/07/2025**

REFERENTE DE PAGO
1086009898-98

CONTRATO: 10600520
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 105 A CR 49 -4 (INTERIOR 201)
MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**
DOCUMENTO No. **1457815814**
CLIENTE: **ROBLEDO RODRIGUEZ SANDRA MILENA**
CC/NIT: **35896287**
CICLO: **15** - ESTRATO: **2**

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR CONSUMO	MES ANTERIOR VALOR	MES ACTUAL CONSUMO	MES ACTUAL VALOR
ACUEDUCTO	6 m3	$23.185,11	8 m3	$41.944,96
SANEAMIENTO	6 m3	$16.652,08	8 m3	$21.115,36
ENERGÍA	14 kwh	$7.067,50	133 kwh	$208.622,70
GAS	5 m3	$8.698,97	9.298 m3	$24.290,25
			TOTAL EPM	**$295.973,20**
			TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES	**$21.371,78**
			MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES	**-$200.079,98**
			TOTAL A PAGAR GRUPO EPM	**$117.265,00**

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **$137.008,88**

(415)7707173981008(8020)108600989898(3900)117265(96)20250710

CONTRATO: 10600520

TOTAL A PAGAR $117.265,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

Bienvenidos a envía electrónico

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

Documentos Electrónicos

www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

andes Servicio de Certificación Digital

EnviaElectronico 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:	1356943
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yaerlyn.ramirez@gmail.com - Yaerlyn Mena Ramirez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12823136-P2S9
Fecha envío:	2025-07-10 18:02:32
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	2

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.**	**Fecha: 2025/07/10** **Hora: 18:05:04**		**Tiempo de firmado:** **2025/07/10 18:05:04** **Política:** **1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.**
No fue posible la entrega al destinatario	**Fecha: 2025/07/10** **Hora: 18:05:04**	Jul 10 18:05:04 cl-t205-282cl postfix/smtp[17781]: 1A76E1248890: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250 .141.27]:25, delay=0.89, delays=0.1/0.05/0.57/0.16, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.2 7] 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 hUser d2e1a72fcca58-74eb9f1b556si3452670b3a.15 3 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	**Tiempo de firmado:** **2025/07/10 18:19:43** **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-12823136-P2S9

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 verificacion (sha256)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	2d3f45812309a391e2cf2267e5cb5c4da4d0d01375d44a68c0227de54442d079
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	1edda7323971d09a9df60b8fcf264e1aa178af84c4723d8b07c35733051bbca5

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

Vista del Contenido

Â NotificaciÃ³n PQR

Â

Â¡Hola!

Adjunto encontrarÃ¡ la informaciÃ³n de Detalle de respuesta al nÃºmero de radicado PQR-12823136-P2S9. Â

Â Â

Â Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png