

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12823624-D3K7 Fecha Creación: 02/07/2025 08:42:56 AM
Contacto: Maria Eugenia Quintero Jaramillo
Instalación: 060412008000250201
Dirección: CL 102 CR 48 -25 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Junio-2025;Mayo-2025;Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

*Nombre: Maria Eugenia Quintero Jaramillo Cédula:43521881 Dirección:CL 102 CR 48 -25 (INTERIOR 201) MEDELLÍN Contrato:524400 Teléfonos:3053025048 Correo Electrónico:quinterojaramillomariaeugenia@hotmail.com Valor del reclamo:383.294,88 Meses a reclamar: Abril, Mayo, Junio sin ajustes. Observación: Usuaría en calidad de Propietaria, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Abril, Mayo, Junio en el servicio de Energía. Indica que son 5 personas, pero no permanecen durante el día en la vivienda solo permanece la nevera conectada, no comprende porque tanto consumo, desea que se verifique que sucede, residen en la vivienda hace 12 años aproximadamente. 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:3d466802-56b1-4369-9b34-ac480e75a1c7

Nro. Respuesta: PQR-12823624-D3K7 Fecha Respuesta: 08/07/2025 09:59:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 182 kilovatios hora (kWh) para abril, de 206 kWh para mayo y de 220 kWh para junio 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dichos consumos 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 encontraron desviaciones significativas para los periodos reclamados. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de abril, mayo y junio de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: para los meses de abril y mayo de 2025, no se dejan valores en reclamación, ya que la factura se encuentra cancelada en su totalidad. 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 de la instalación, que en este caso corresponde a 171 kWh. Se dejan en reclamación 49 kWh, por valor de \$40.989. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:

Ana Maria Restrepo

ANA MARIA RESTREPO ALVAREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a **envía** electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio

Accesando Electrónico

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: 1356145
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: quinterojaramillomariaeugenia@hotmail.com - Maria Eugenia Quintero Jaramillo
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12823624-D3K7
 Fecha envío: 2025-07-09 18:03:18
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 2



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: 2025/07/09 Hora: 18:05:34		Tiempo de firmado: 2025/07/09 18:05:34 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: 2025/07/09 Hora: 18:05:35	<pre> Jul 9 18:05:35 cl-t205-282cl postfix/smtp[19130]: D88E11248765: to= l.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook .com[52.101.68.1]:25, delay=1.1, delays=0.15/0.05/0.62/0.25, dsn=5.5.0, status=bounced (host=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[5 2.101.68.1] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DU6PEPF00009524.eurprd02.prod.outlook.c om 2025-07-09T23:05:35.763Z 08DDBECDBF3CE6A1] (in reply to RCPT TO command) </pre>	Tiempo de firmado: 2025/07/09 18:28:36 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 reciba 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-12823624-D3K7



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_de_respuesta.pdf	application/pdf	617d98e7de378e3b49d003beb65e4a31080b5e0773d6f86ef04c6194bf0cebc2
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	657014858b87c33fa609868d7ea7563ed58cbe5283507c00d09aab25620cbcd

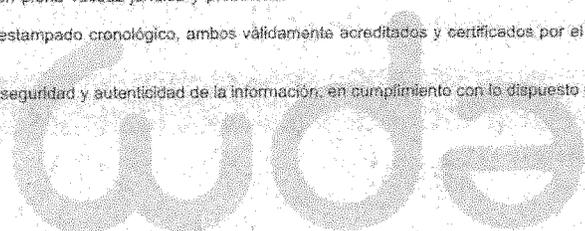


Descargas

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

