

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTELENA DESFIJACIÓN EN CARTELENA

14 JUL 2025

18 JUL 2025

**Advertencia: La notificación
se considera emitida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso**



NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12826023-V9B0 Fecha Creación: 02/07/2025 02:56:31 PM
Contacto: Gladys Onaida Giraldo Rios
Instalación: 190313200310675000
Dirección: RURAL_190313200310675000_VEREDA EL VERGEL
Meses Reclamados: Mayo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GRANADA
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Gladys Onaida Giraldo Rios Cédula: 1041202103
Dirección: RURAL_190313200310675000_VEREDA EL VERGE Contrato: 7434895
Teléfonos: 3128308574 Correo Electrónico: wildraher@gmail.com Valor del reclamo: \$281.435 Meses a
reclamar: sin ajustes mayo (facturación trimestral) Observación: Usaria en calidad de (Propietaria)
inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de mayo (facturación trimestral) en el servicio
de la energía. Indica que viven 2 personas que residen en la vivienda hace 4 años, no han tenido
ninguna variación, y se están generando consumos muy elevados para el uso que le dan al servicio,
porque en ocasiones viajan. Solicita la visita de un funcionario al inmueble para realizar las
verificaciones pertinentes. 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: 8532411c-78f4-429f-ab4b-db01d12cedc8

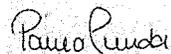
Nro. Respuesta: PQR-12826023-V9B0 Fecha Respuesta: 09/07/2025 02:28:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con el análisis a la reclamación presentada, para los consumos facturados en mayo de 2025, equivalentes a 493 kilovatios hora (kWh), se observó que estos fueron cobrados por diferencia de lecturas y no presentaron desviación significativa según lo establece la Ley 142 de 1994, es decir, aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos cuatro (4) trimestres, sean mayores a los límites que establece la norma para cada mes, en consecuencia nuestra empresa facturó la totalidad de los consumos registrados por el medidor, dado que el límite de consumo superior para la facturación de mayo es de 616,3 (kWh). Teniendo en cuenta su inconformidad, se programó una revisión la cual se realizó el 8 de julio de 2025, donde se encontró medidor con lectura de 12.214 (kWh), medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar, no se encontró error lectura ni trocamiento, por tanto, no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, por lo cual, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, lo que nos permite concluir que los consumos están siendo facturados de acuerdo con el registro tomado directamente desde el medidor, siendo este el testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble. Por lo mencionado anteriormente, nuestra Empresa no modifica los valores facturados en el servicio de energía para mayo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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) meses, que para el periodo de mayo corresponde a 319,20 (kWh), dejando en reclamación para este periodo 173,8 (kWh) por valor de \$128.104. 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. En caso de que no interponga los recursos de ley, puede comunicarse a nuestra línea gratuita (604) 444 41 15 para solicitar el envío del cupón con las sumas que fueron separadas, con el fin de que pueda proceder con el pago y con ello evitar que se carguen intereses de mora, cuando se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:



PAULA ANDREA PINEDA PATINO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 7434895
 DIRECCIÓN ENTREGA:
VEREDA EL VERGEL
 MUNICIPIO: GRANADA-ANTIOQUIA
 DOCUMENTO No: 1451500185
 CLIENTE: NELSON DUQUE ARIAS
 CC/NIT: 313310675
 CICLO: 108 - ESTRATO: 2

Facturación de: MAYO/2025	
Día Mes Año	
Fecha máxima pago:	17/07/2025
REFERENTE DE PAGO: 1086005186-03	

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ENERGÍA	294 kwh	\$140.386,83	493.001 kwh	\$281.434,91
TOTAL EPM				\$281.435,01
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$0,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$128.104,01
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$153.331,00

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: **\$168.936,30**



(415)7707173981008(8020)108600518603(3900)153331(96)20250717



CONTRATO:7434895

TOTAL A PAGAR \$153.331,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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

Z70115001-0-001-0000/001-0000/001-0000/001-0000



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: 1357150
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: wildraher@gmail.com - Gladys Onaida Giraldo Rios
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12826023-V9B0
 Fecha envío: 2025-07-10 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: 2025/07/10 Hora: 18:04:42		Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:04:42 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: 18:04:44	Jul 10 18:04:44 ci-1205-282ci postfix/smtp[21182]: 9166F124881E: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.27]:25, delay=1.9, delays=0.11/0/1.5/0.27, dsn=4.2.2, status=rferrd (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 46e09a7af769-73cf1279ea4si1488175a34.162 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:40:32 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-12826023-V9B0

 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	8507bdfca0b3fa1162f3dc9fd8ff5ebc6523b74c61514731a8e4909c1fff70e9
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	9f4b2139830a61dc4a504408541031d549a2879126afac63abac35800d6cf072

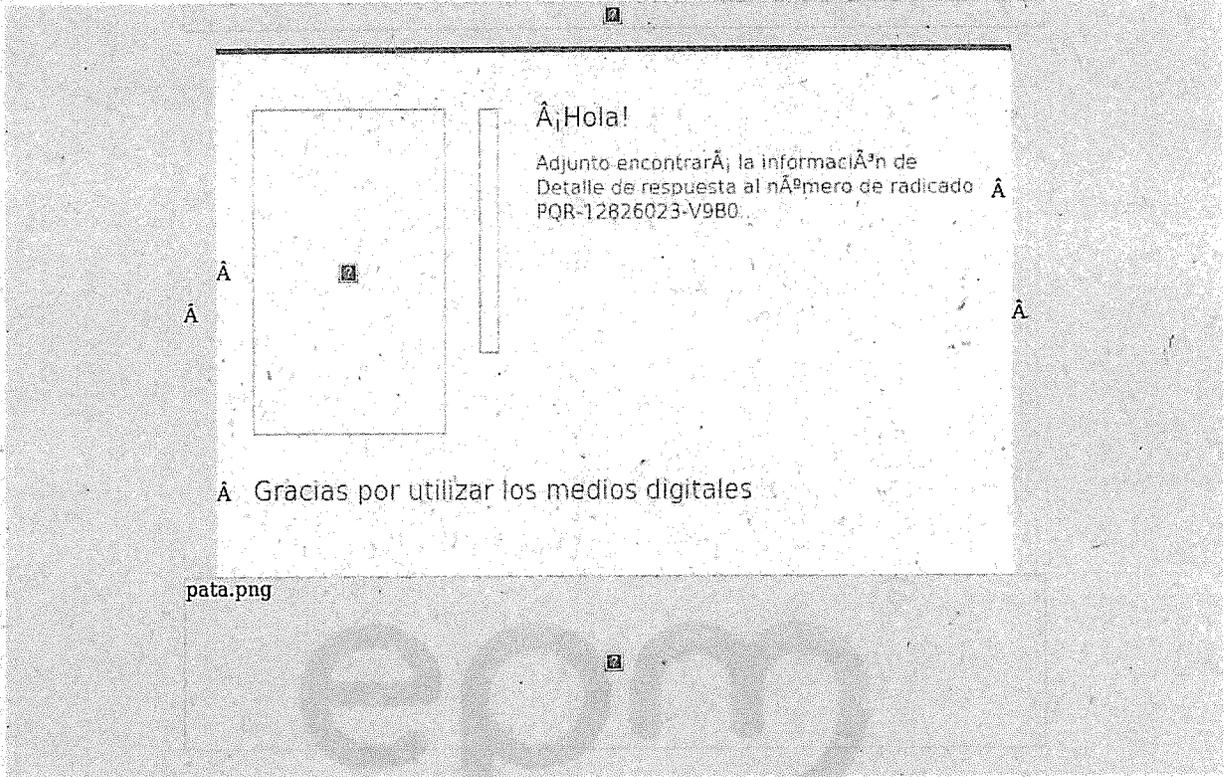
 Descargas

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



pata.png

