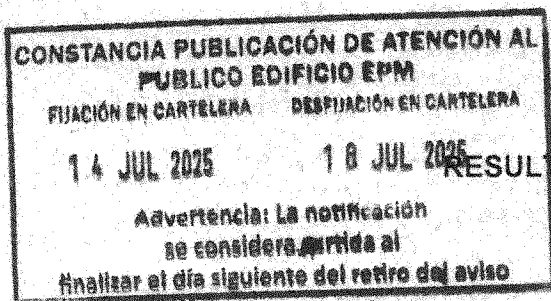




NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12834563-D2F1 Fecha Creación: 04/07/2025 04:47:02 PM
 Contacto: Blanca Nelly Gomez Duque
 Instalación: 190439100289300000
 Dirección: RURAL_190439100289300000_CL 32 CR 33 -133
 Meses Reclamados: Junio-2025;
 Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MARINILLA
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria, solicita que se le revise los consumos y lecturas del mes de junio del año 2025, en el contrato 7201742, debido a que no ha ingresado ningún electrodoméstico nuevo en la vivienda.

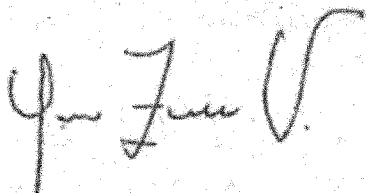
Nro. Respuesta: PQR-12834563-D2F1 Fecha Respuesta: 09/07/2025 09:24:00 AM
 Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para junio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 181 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 Cláusula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo 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 559668774 del 09/06/2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado arboles de clasificación, 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 569166749 del lunes, 7 de julio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 68825 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. En vista de lo anteriormente citado, 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). 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 92,00 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 89,00 kWh, por valor de: \$69.680. 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:



YOLANDA ZAPATA VANEGAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/08/2021

wdē

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 7201742

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 32 CR 33 -133

MUNICIPIO: MARINILLA-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1458656653

CLIENTE: BLANCA NELLY GOMEZ DUQUE

CC/NIT: 21873886

CICLO: 122 - ESTRATO: 3

Facturación de:
JUNIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 16/07/2025

REFERENTE DE PAGO:
1085570938-51

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	79 kwh	\$59.784,32	181 kwh	\$135.094,75
TOTAL EPM				\$135.094,45
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$10.458,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$69.680,45
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$75.872,00

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: \$16.311,75



(415)7707173981008(8020)108557093851(3900)075872(96)20250716



CONTRATO: 7201742

TOTAL A PAGAR \$75.872,00

* 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.



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrá acceder de manera
fácil y segura a nuestro servicio:

[Acceso al 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: 1357282
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: gomez05@gmail.com - Blanca Nelly Gomez Duque
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12834563-D2F1
Fecha envío: 2025-07-10 18:03:38
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: 2025/07/10 Hora: 18:04:22		Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:04:22 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/07/10 Hora: 18:04:23	Jul 10 18:04:23 64205-282c1 postfix/amp[30914]: E2BEE012498A1: from=relay=smtp-01.google.com[142.250.147.26]:25, delay=1, delays=0.0/0.0/0.56/0.36, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.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 d9443c01a7336-23de43637cfsi35566635ad.54 3 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:04:59 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-12834563-D2F1



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-12834563-D2F1-2641.pdf	application/pdf	b632d4862f259abcb29900c0c6c5cc61d1836cfd45d37cb896a09b84b1d630c7



Descargas

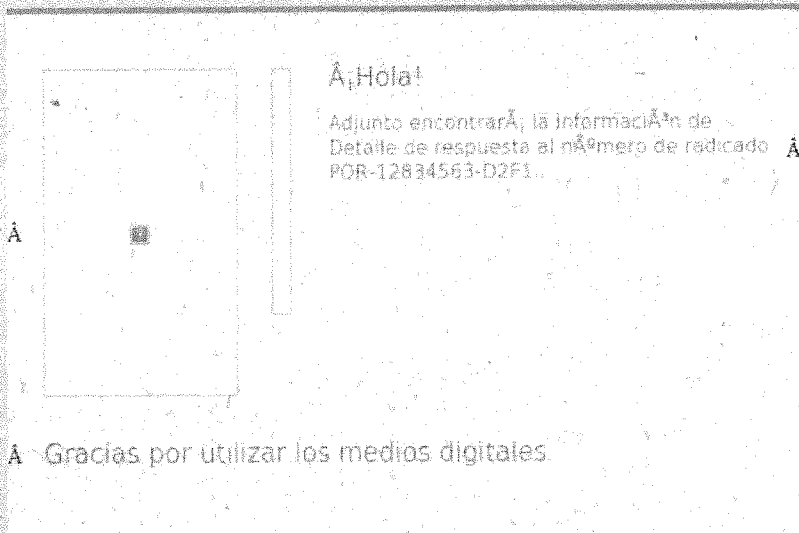
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte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



pata.png

