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®

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12838975-N0F3 Fecha Creación: 07/07/2025 03:27:15 PM

Contacto: Yessica Stella Vertel Arroyo

Instalación: 190157100092790000

Dirección: RURAL_190157100092790000_CL 5E N 2-27

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CAUCASIA

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

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de inquilina presenta reclamo por los valores facturados en el contrato 6733691en el mes de junio, manifiesta no saber el porque del incremento en los servicios, debido a que la casa mantiene sola. Usuaria autoriza notificación expresa al corre. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se informa que la presentación de los recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12838975-N0F3 Fecha Respuesta: 09/07/2025 01:53:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el sábado 08 de julio de 2025, se encontró medidor con lectura de 47078 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento, con prueba de porcentaje de error de 0.9%. No se evidencia trocamiento, no hay error en lectura, medidor con servicio se ve registrar y controlado no se ve registrar. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio del 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 y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 244,171 kWh. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. No se realiza separación de valores porque ya pagaron la factura del mes objeto de 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:

Oswaldo M.

JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Bienvenidos a envía electrónico

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

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

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:	1356817
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	verselarroyoyess@gmail.com - Yessica Stella Vertel Arroyo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12838975-N0F3
Fecha envío:	2025-07-10 18:01:34
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 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: 18:02:17**		**Tiempo de firmado:** **2025/07/10 18:02:17** **Política:** **1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.**
No fue posible la entrega al destinatario	**Fecha: 2025/07/10** **Hora: 18:02:18**	Jul 10 18:02:18 ci-t285-282ol postfix/smtp[20069]: CC411124887B: to=<, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.26]:25, delay=0.99, delays=0.05/0.08/0.58/0.18, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.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 d9443c01a7336-23de432808esi344109895ad.274 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	**Tiempo de firmado:** **2025/07/10 19:14:54** **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-12838975-N0F3

Cuerpo del mensaje:

Haga clic aqui 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-PQR-12838975-N0F3-2524.pdf	application/pdf	9cb24092c9b9c8fff27312de3840cfa1c378d03bd0226de5499 0de9ef672a873

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-12638975-N0F3. Â

Â Â Â

Â Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png