



NIT. 990.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12636846-R2C0 Fecha Creación: 22/04/2025 04:49:50 PM
Contacto: Alonso De Jesus Salazar Franco
Instalación: 053792204200200000
Dirección: TRAN 32 B DIAG 74 B -20
Meses Reclamados: Marzo-2025;Febrero-2025;Enero-2025;Diciembre-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Alonso De Jesus Salazar Franco Cédula: 15432558 Dirección: TRAN 32 B DIAG 74 B -20, MEDELLIN Contrato: 736967 Teléfonos: 3146817543 Correo Electrónico: dora1463@hotmail.com
Valor del reclamo: \$ 126.342,9 Meses a reclamar: diciembre, enero, febrero y marzo. Observación: Usuario en calidad de (propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de diciembre, enero, febrero y marzo en el servicio de energía. Indica no estar de acuerdo con los consumos facturados debido que el local se encuentra totalmente cerrado hace aproximadamente un año, por lo cual no encuentra justificable que este presentando consumos; solicita amablemente se revise un posible trocamiento, error en la lectura, si comparte el servicio con otros predios o el estado del medidor. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además Si está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 3797a21f-0f28-4290-a5f0-c16b44d1643a

Nro. Respuesta: PQR-12636846-R2C0 Fecha Respuesta: 09/05/2025 02:20:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con el consumo del servicio de energía facturado para los meses de diciembre de 2024, así como los meses de enero, febrero y marzo de 2025 con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 38 kilovatios hora (kWh) para diciembre de 2024, así como los consumos de 29 kWh para enero, 37 kWh para febrero y 37 kWh para marzo de 2025 fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 64,9 kWh para diciembre de 2024, así como 68,3 kWh para enero, 68,6 kWh para febrero y 70,6 kWh para marzo de 2025. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se ordenaron las revisiones 548678591 del 25 de abril de 2025 y la orden 549482147 del 26 de abril de 2025. Sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. Es importante aclarar que, para realizar las respectivas verificaciones, es necesario que un usuario (mayor de edad) esté presente en la instalación durante la ejecución de estas. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de diciembre de 2024, así como los meses de enero, febrero y marzo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se dejan valores en reclamación para los meses de diciembre de 2024, así como los meses de enero, febrero y marzo de 2025, ya que las facturas han sido pagadas en su totalidad. Si decide presentar los recursos de ley deberá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación.

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:



FRANCISCO JAVIER ARTEAGA PEREZ

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

Envía Electrónico

www.andes.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: 1319076
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvahes.com.co
Destinatario: dora1463@hotmail.com - Alonso De Jesus Salazar Franco
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12636846-R2C0
Fecha envío: 2025-05-12 18:01:02
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: 2025/05/12 Hora: 18:03:38		Tiempo de firmado: 2025/05/12 18:03:38 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/05/12 Hora: 18:03:39	May 12 18:03:39 ci-205-282ci postfix/smtp[29813]: 790D11240813: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.14]:25, delay=1.1, delays=0.1/0.0/0.29, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.14] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017082302). [AM4PEPF00027A64.eurprd04.prod.outlook.com 2025-05-12T23:03:39.369Z 08DD6DA116AA1A52] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/12 18:43:05 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-12636846-R2C0



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-12636846-R2C0-6622.pdf	application/pdf	91b3b5c1a5683f1dfe63d2ba5c2973e878475b8196c588bd8485e1dc1aeda534



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



A Notificación PQR

A



¡Hola!

Aquí encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12636846-R2C0

A



A

A

A Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

