

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACION EN CARTELERA	DESFIJACION EN CARTELERA
15 MAY 2025	21 MAY 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-12663677-V2F1 Fecha Creación: 02/05/2025 04:21:03 PM
Contacto: Gladys Emma Margarita Gomez Diaz
Instalación: 190318102124710102
Dirección: RURAL_190318102124710102_190318102124710102
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GUARNE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina solicita revisar las lecturas de energía del mes de abril de 2025. Inconforme con el incremento en los consumos son las mismas variaciones, los mismos equipos, indica que desde que le cambiaron el medidor se le subió exageradamente, requiere una revisión.

Nro. Respuesta: PQR-12663677-V2F1 Fecha Respuesta: 12/05/2025 09:50:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de abril de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 150 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior y al analizar dicho consumo la causa de esta variación a través un modelo analítico de datos en el comportamiento histórico de consumos utilizando el método de árboles de clasificación, se concluye que el consumo registrado se encuentra justificado debido a mayor uso del servicio. Lo anterior de acuerdo con la resolución GREG 105-007 de 2024. De igual manera, según revisión realizada el día miércoles, 7 de mayo de 2025, se encontró medidor con lectura de 1776 kWh, en normal funcionamiento, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de abril 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. 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 en este caso corresponde a 119 kWh. Se dejan en reclamación 31 kWh por valor de \$34.218. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, podrá comunicar a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario 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.

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:

Beatriz Elena Cardona G.

BEATRIZ ELENA CARDONA GALLEGO

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.

Documentos Electrónicos

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: 1320099
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: gladis2gomez@hotmail.com - Gladys Emma Margarita Gomez Diaz
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12663677-V2F1
 Fecha envío: 2025-05-13 18:02:15
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 1



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: 2025/05/13 Hora: 18:04:14		Tiempo de firmado: 2025/05/13 18:04:14 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: 2025/05/13 Hora: 18:04:15	May 13 18:04:15 cl-t205-282cl postfix/smtp[15496]: E05C81248839: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.9.18]:25, delay=0.43, delays=0.11/0.02/0.18/0.12, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.9.18] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BL02EPF00021F6E.namprd02.prod.outlook.com 2025-05-13T23:04:15.265Z 08DD8B532799EDDF] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/13 18:31:50 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-12663677-V2F1

 **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-12663677-V2F1-8622.pdf	application/pdf	24caad6d2c9a30344c1a1daedd5102146215d6f0150433c6707c6ea580ce2230

 **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

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR 12663677-VZFI

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

