

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCIÓN AL**PUBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTELERIA

DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

15 MAY 2025

21 MAY 2025

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-12666017-C2B4

Fecha Creación: 05/05/2025 10:55:41 AM

Contacto: Luz Angela Vanegas Duque

Instalación: 190604100290260000

Dirección: RURAL_190604100290260000_LA CULEBRA

Meses Reclamados: Abril-2025;

Servicio: Energía Prepago

Municipio: REMEDIOS

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de abril de 2025, en el servicio suscrito 132449195, correspondiente a energía eléctrica prepago, indica las recargas no le duran y solo tiene una nevera y un ventilador, requiere revisión. Autoriza notificación al correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-12666017-C2B4

Fecha Respuesta: 12/05/2025 01:32:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con el análisis realizado al consumo de 204,014 kilovatios hora (kWh), resultante de la sumatoria de todas las recargas para el mes de abril de 2025 por valor de \$96.500, y a los sistemas de información, en relación con el comportamiento de los consumos en la suscripción y de acuerdo a la metodología establecida por la comisión de energía y gas (CREG) en su Resolución 105_007 2024 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 49, encontramos que la instalación no posee históricos válidos de consumos, que nos permitan realizar las comparaciones necesarias para determinar la existencia o no de desviaciones significativas para el mes reclamado, por tanto, concluimos el consumo se debió al nivel de utilización del servicio de energía. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 551366927, el 10 de mayo 2025, en donde se encontró medidor prepago, no se evidenció error de lectura, ni daños, le sugerimos revisar los elementos instalados en el inmueble, ya que esta puede ser la razón del consumo de energía y durabilidad de la recarga. Es importante mencionar que, la duración del valor recargado dependerá de los hábitos de consumo, nivel de utilización del servicio, los controles y estrategias que se implementan a nivel interno para el ahorro y uso austero del servicio y a su vez, el costo unitario por kWh. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el consumo del servicio de energía prepago en abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Para terminar, si desea interponer los recursos de ley deberá hacerlo dentro de los cinco días hábiles al conocimiento de esta decisión.

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:



YULIANA ANDREA GARCIA ARREDONDO
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

**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: 1320263
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: angelavanegas985@gmail.com - Luz Angela Vanegas Duque
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12666017-C2B4
 Fecha envío: 2025-05-13 18:02:46
 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: 18:04:33		Tiempo de firmado: 2025/05/13 18:04:33 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: 18:04:35	May 13 18:04:35 cl-1205-282cl postfix/smtp[30334]: B678F124885A: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.1.google.com[209.85.202.26]:25, delay=1.4, delays=0.07/0/1.1/0.26, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.1.google.com[209.85.202.26] 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 5b1f17b1804b1-442f397c0f0si2024455e9.78 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/13 18:22:02 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-12666017-C2B4

 **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-12666017-C2B4-2585.pdf	application/pdf	7b554ee6b6ffec92ec9f763e14d851813e43a9d7f530523b2b54943cdcd932a8

 **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
Detalles de respuesta al número de radicado
POR-12600017-C204

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

