

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. 990.904.998 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12680231-D8X0 Fecha Creación: 08/05/2025 05:00:31 PM  
Contacto: Leidy Galeano Martinez  
Instalación: 190101100039415000  
Dirección: RURAL\_190101100039415000\_190101100039415000  
Meses Reclamados: Abril-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CIUDAD BOLÍVAR  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario, 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 125281777, correspondiente a energía eléctrica, dice que siempre han tenido el mismo consumo y viene aumentando. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico. Observación: No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-12680231-D8X0 Fecha Respuesta: 12/05/2025 09:15:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 1.364 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de abril de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa según Resolución de la CREG 105, para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 552719341 del sábado, 10 de mayo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 26063 kWh, bien marcado, con servicio registró 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 y no se hallaron daños, el consumo alto se debe a que funciona bodega de ferretería con establecimientos de trabajo independientemente ebanistería y soldadura eléctrica, los dos se surten del mismo contador. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

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:**

*Judy Cardona*

---

YUDY ALEXANDRA CARDONA BARRERA  
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

www.epm.com

## 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: 1320076  
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
 Destinatario: galeanoleidy21@gmail.com - Leidy Galeano Martinez  
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12680231-D8X0  
 Fecha envío: 2025-05-13 18:02:09  
 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"> <li>Mensaje enviado con estampa de tiempo</li> </ul> <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: 18:04:16		Tiempo de firmado: 2025/05/13 18:04:16  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue posible la entrega al destinatario</li> </ul>	Fecha: 2025/05/13 Hora: 18:04:18	May 13 18:04:18 cl-1205-282cl postfix/smtp[26813]: ACCCD1248805: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26]:25, delay=1.8, delays=0.14/0.02/1.3/0.37, dsn=4.2.2, status=rferrd (host alt1.gmail-smtp-in.l.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 ffacd0b85a97d-3a1f5bfe48asi8743741f8f.56 5 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/13 18:30:25  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 recépione 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-12680231-D8X0

 **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)
<a href="#">Detalle-PQR-12680231-D8X0-1408.pdf</a>	application/pdf	d075e639c7b7bd603a424d26eb3d7f8f7a5649aa25f4b8a4f40be38ab04e8eb4

 **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

A



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de radicado  
PQR 12680231-08X0

A



A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

