CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA
16 JUL 2025 22 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-12806651-Q6H1 Fecha Creación: 24/06/2025 03:35:03 PM

Contacto: Adriana Isabel Hernandez Vargas

Instalación: 204810005000180202

Dirección: CL 40 CR 85 -18 (INTERIOR 202)

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: COPACABANA

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

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina desde hace tres meses aproximadamente, presenta reclamaciòn por alto consumo en factura de junio de 2025, contrato 11650705. Viven tres personas, sospecha trocamiento de lectura con el apartamento 201, en el cual viven 8 personas y este mes el consumo fue muy bajo.

Nro. Respuesta: PQR-12806651-Q6H1 Fecha Respuesta: 11/07/2025 05:24:00 PM

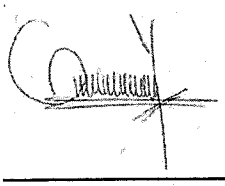
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su requerimiento y con el fin de brindarle respuesta, consideramos lo siguiente: los consumos se calcularon por diferencia de lecturas tomadas directamente desde el elemento de medición, cómo único testigo de los consumos generados en el lugar. Adicional, según revisión N°566215112 realizada el 25 de junio de 2025, se encontró medidor con lectura 11514 kilowatios hora (kWh) bien leído, consecuente con lecturas anteriores; usuario informa que ocupó vivienda hace tres meses, viven cuatro personas, medidor sin carga no registra y con carga se ve registrar, no hay trocamiento, repararon la nevera que estaba dañada, no comparte el servicio, no hay daño eléctrico. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera el consumo de energia, cobrado en factura de junio de 2025. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación $95.741, serán cargados en próximos estados de cuenta como valor vencido y de no ser cancelado puede ocasionar la suspensión del servicio, lo cual genera el cobro posterior de la 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:



GUIOMAR SELENE SILVA DIAZ
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.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos

andes Servicio de Certificación Digital

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:	1358767
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	adrianahernandezv2595@gmail.com - Adriana Isabel Hernandez Vargas
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12806651-Q6H1
Fecha envío:	2025-07-14 18:00:44
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: 2025/07/14** **Hora: 18:02:25**		**Tiempo de firmado:** **2025/07/14 18:02:25** **Política:** **1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.**
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	**Fecha: 2025/07/14** **Hora: 18:02:26**	Jul 14 18:02:26 cl-t205-282cl postfix/smtp[9715]: 94F84124886E: to=<adrianahernandezv2595@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.137.27]:25, delay=0.86, delays=0.06/0.02/0.63/0.14, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.137.27] 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 8926c6da1cb9f-50556539226si9278293173.2 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	**Tiempo de firmado:** **2025/07/14 18:48:56** **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-12806651-Q6H1

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 verificacion (sha256)
Detalle-PQR-12806651-Q6H1-2659.pdf	application/pdf	fedeeb1ac4aceaa0feaab580bf0f211ce8941f9f7815e636a3c3ead241dc373d

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 integros, 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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12806651-Q6H1..

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png