

NIT. 890.904.898 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12836380-V7L9 Fecha Creación: 07/07/2025 10:25:46 AM  
Contacto: Debora Esther Mejia Jaramillo  
Instalación: 060520009000600000  
Dirección: CR 50 CL 109 -60  
Meses Reclamados: Junio-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Debora Esther Mejia Jaramillo Cédula: 21811430 Dirección: CR 50 CL 109 -60 Contrato: 2558766 Teléfonos: 3207518383 Correo Electrónico: doramejia2010.0@gmail.com Valor del reclamo: 60.536,89 Meses a reclamar: junio Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio en el servicio de energía. Indica que la casa permanece sola porque todos trabajan jornadas de 12 horas y cuando están descansando no están en la casa, por ende permanece todo apagado y sin uso. No comprende por qué a ella le llaga un consumo tan alto teniendo en cuenta que su vecina recibe servicios inferiores y son 5 personas que permanecen en la casa. Necesita que hagan la revisión respectiva, residen en la vivienda hace 20+ años. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: a474d3c5-d776-4ae1-b4db-233bcc4bf92a

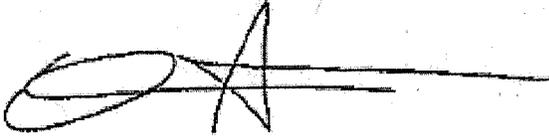
Nro. Respuesta: PQR-12836380-V7L9 Fecha Respuesta: 10/07/2025 10:23:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Tras la revisión de los sistemas de información, se identificó que el consumo de 122 kilovatios hora (kWh) facturado en junio de 2025 fue calculado con base en la diferencia entre las lecturas registradas en el medidor. Al analizar este consumo conforme a los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo tanto, nuestra empresa no reconsiderará los valores facturados para junio de 2025, al encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, en particular a los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994. No se dejan valores en reclamación debido a que la factura objeto de reclamo se encuentra pagada en su totalidad. En relación con la solicitud de una revisión técnica incluida en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario realizarla, dado que los consumos facturados se basan en las lecturas reportadas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias ni anomalías que sugieran daños o causas atribuibles a EPM que expliquen un aumento en el consumo. No obstante, usted puede contratar un servicio externo con un profesional certificado para que realice la inspección de las redes internas y los equipos o artefactos que utilicen el servicio eléctrico en el inmueble.

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.

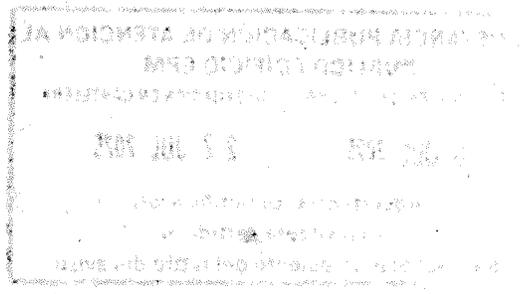
Resuelto por:



---

OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



ATC-FR-11 V05 20/09/2021

code

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: 1357889  
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
 Destinatario: doramejia2010.0@gmail.com - Debora Esther Mejia Jaramillo  
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12836380-V7L9  
 Fecha envío: 2025-07-11 18:01:43  
 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: 2025/07/11 Hora: 18:03:03		Tiempo de firmado: 2025/07/11 18:03:03  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/07/11 Hora: 18:03:04	Jul 11 18:03:04 cl-t205-282cl postfix/smp[22380]: DDD73124886C: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27]:25, delay=1.1, delays=0.28/0.0.65/0.15, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27] 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-505565a9ba4s5721179173.44 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/11 19:40:15  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-12836380-V7L9

 **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-12836380-V7L9-5432.pdf</a>	application/pdf	1bed3480dabf51204121c468b4c6b3d02ef7a959e50ac9db1637925713c90676

 **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

