

NIT. 890.804.898 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12844416-W6W7 Fecha Creación: 09/07/2025 08:25:19 AM
Contacto: Kelly Lucia Gomez Vargas
Instalación: 190439100754100000
Dirección: RURAL_190439100754100000_CL 23 CR 27 A -44
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MARINILLA
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario, solicita que se le revise los consumos y lecturas del mes de junio del año 2025, en el contrato 7208029, debido a que no comprende si siempre ha sido el mismo uso se nos incrementa el consumo tanto para tres personas que habitan el inmueble.

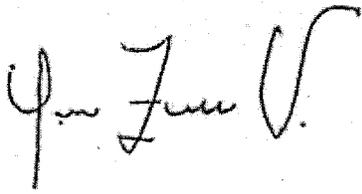
Nro. Respuesta: PQR-12844416-W6W7 Fecha Respuesta: 11/07/2025 01:42:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su requerimiento relacionado con el cobro realizado en la factura del mes de junio 2025 con contrato 7208029 en el servicio energía de 358 kilovatios hora (kWh) y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: En atención a su reclamación personal y de acuerdo con las verificaciones en nuestros sistemas de información, nuestra empresa procedió a realizar una revisión técnica el día 10 de julio de 2025 con orden 570166632, visita atendida por el señor Jairo Henao, en ella, se encontró medidor funcionando correctamente con lectura 773kWh, no se halló daños internos, todo funciona correctamente. Sin embargo, observamos un detalle en los consumos del servicio de energía que puede explicar el aumento en el periodo de junio de 2025 El servicio de energía no había arrojado un consumo tan bajo como el facturado en el mes de mayo de 13 kWh, ni tan alto como el registrado en el mes de junio de 2025 de 358 kWh, evidenciando que se pudo presentar una inconsistencia en la lectura del mes en que se facturó el consumo más bajo, lo que ocasionó que aumentara el consumo para el siguiente mes y, por ende, aumentara el valor a facturar. La anterior apreciación, se ratifica en el hecho de que las lecturas son acumulativas; es decir, que a la lectura tomada para un mes se le resta la tomada en el mes anterior, tal como lo establece el Contrato de Condiciones Uniformes, luego, ante cualquier inconsistencia a favor o en contra del usuario que se cometa en estas se refleja automáticamente en el mes siguiente. Ahora bien, en atención a su reclamación nuestra empresa procede a redistribuir los consumos, por lo tanto, para el periodo de mayo se factura 185 kWh en lugar de 13 kWh y para facturación de junio se cobran 186 kWh en vez de 358 kWh, siendo las unidades ajustadas similares a los consumos y valores que se han facturado en el inmueble en los últimos cuatro meses para el servicio de energía Lo anterior con el fin de realizar la correcta aplicación de la tarifa y subsidios correspondiente para cada mes. Se adjunta factura modificada por valor de \$287.244.

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:



YOLANDA ZAPATA VANEGAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

INSTITUCIÓN DE ACREDITACIÓN DE CALIDAD
INSTITUCIÓN DE ACREDITACIÓN DE CALIDAD

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Medellín

4



Bienvenidos a **envía** electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



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: 1358927
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: kellygomezvargas20@mail.com - Kelly Lucia Gomez Vargas
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12844416-W6W7
 Fecha envío: 2025-07-14 18:01:24
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 2



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: 2025/07/14 Hora: 18:02:04		Tiempo de firmado: 2025/07/14 18:02:04 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 (La cuenta de correo no existe.) 	Fecha: 2025/07/14 Hora: 18:02:06	Jul 14 18:02:06 cl-t205-282cl postfix/smtp[18955]: F3C3A1248854: to=<kellygomezvargas20@mail.com>, relay=mx01.mail.com[74.208.5.22]:25, delay=1.1, delays=0.15/0/0.58/0.39, dsn=5.0.0, status=bounced (host mx01.mail.com[74.208.5.22] said: 550-Requested action not taken: mailbox unavailable 550 For explanation visit https://postmaster.mail.com/en/case?c=r1601&i=ip&v=174.142.68.133&r=1Mty5q-1uu4Sg07NU-00vv4X (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/14 18:57:55 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-12844416-W6W7**

 **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_de_respuesta.pdf	application/pdf	877e4b479508533b8b79dbf3495149aaff15ac7427e76219cf958c72f0f620bd
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	93df2777d5fb5a63844520565d5b946ee0464d5ff141f1f33fcd09469ef8d5eb

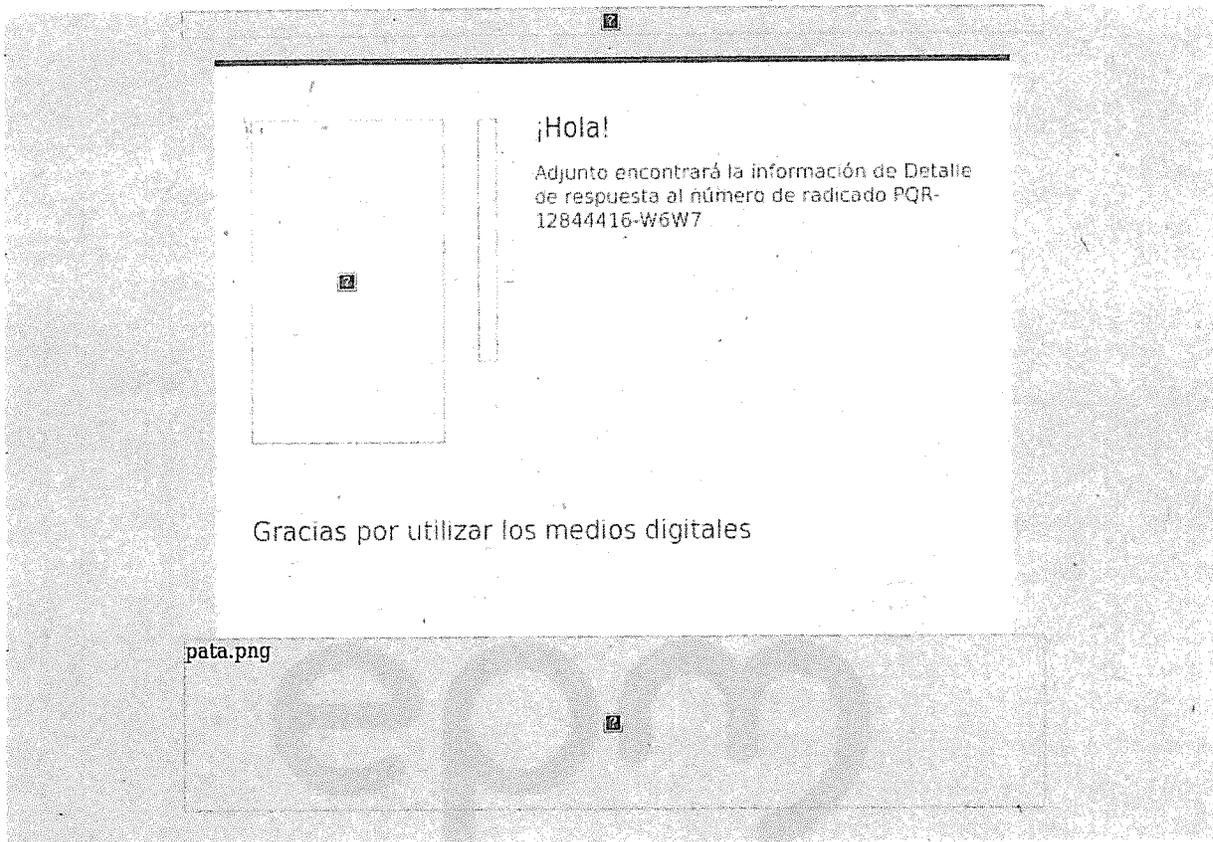
 **Descargas**

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.

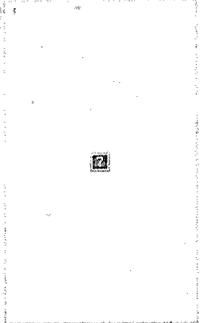
El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

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-12844416-W6W7.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

?

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 7208029
 DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 23 CR 27 A -44
 MUNICIPIO: MARINILLA-ANTIOQUIA
 DOCUMENTO No. 1458863200
 CLIENTE: **Jair De Jesus Henao Marin**
 CC/NIT: 15421659
 CICLO: 123 - ESTRATO: 3

Facturación de:
JUNIO/2025
 Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **17/07/2025**
 REFERENTE DE PAGO:
1086368222-22

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ENERGÍA	13 kwh	\$9.838,14	358 kwh	\$139.277,25
TOTAL EPM				\$139.277,63
MYS CUENTAS VENCIDAS				\$137.508,37
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$10.458,00
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$287.244,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$16.311,75**



(415)7707173981008(8020)10863682222(3900)287244(96)20250717



CONTRATO: 7208029

TOTAL A PAGAR \$287.244,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190439 IUU/24 IUUUUU-02-1410