

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

EMISION EN CARTERA

DESVIACION EN CARTERA

16 MAY 2024

22 MAY 2024



NIT. 890.904.898 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Advertencia: La notificación se considera sufrida a  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11690928-N8H6

Fecha Creación: 30/04/2024 02:16:57 PM

Contacto: Zullymar Alvarez Carmona

Instalación: 059214112300240000

Dirección: CL 94 AA CR 22 C -24

Meses Reclamados: Abril-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: ZULLY MAR ALVAREZ CARMONA Cédula: 1128392836 Dirección: CL 94 AA CR 22 C -24  
Contrato: 11414136 Teléfonos: 3122606077 Correo Electrónico: alvarezzully00@hotmail.com Valor del  
reclamo: 75.090,65 Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado  
en la factura del mes de ABRIL en el servicio de ENERGIA . Indica que usuario en calidad de  
propietario manifiesta inconformidad en el cobro del servicio seleccionado indica que lleva mas de 2  
año ocupando la propiedad y sus consumos son muy constantes en el momento sin la compra de  
artículos nuevos, daños visibles o aumento de personas no se encuentra justificación del aumento tan  
exponencial en el servicio, solicita una visita técnica o análisis de la factura para descartar fallas o  
errores que se puedan estar presentando 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: a19df31d-9305-4554-8f2d-62390775d881

Nro. Respuesta: PQR-11690928-N8H6

Fecha Respuesta: 08/05/2024 05:14:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día miércoles, 8 de mayo de 2024, se encontró medidor con  
lectura de 8205 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se  
identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el  
consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron  
verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores  
facturados para el mes de abril del 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente,  
(artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las  
lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite  
superior es 246 kWh. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son  
objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos Cinco (5) meses que en este caso  
corresponde a 78 kWh. Se dejan en reclamación 83 kWh por valor de \$46,483. Si decide no hacer uso  
de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta  
como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo  
cual ocasionará cobro posterior por 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:

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'O' followed by a vertical stroke and a horizontal line extending to the right.

---

OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:  
ABRIL/2024

Día Mes Año  
Pago sin recargo: 14/05/2024

REFERENTE DE PAGO:  
1005452812-62

CONTRATO: 11414136

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 94 AA CR 22 C -24

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1393323226


CLIENTE: MORALES GALLO ARLEY JOHAN

CC/NIT: 1128464526

CICLO: 18 - ESTRATO: 1

000070100-01-000004700071141ZAC0

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	58 kwh	\$13.616,01	161 kwh	\$103.534,96
<b>TOTAL EPM</b>			<b>\$103.535,10</b>	
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>			<b>\$11.890,47</b>	
<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>			<b>-\$46.482,57</b>	
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>			<b>\$68.943,00</b>	

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: **\$67.267,16**



(415)7707173981008(8020)100545281262(3900)068943(96)20240514

CONTRATO:  
11414136

**TOTAL A PAGAR \$68.943,00**

\* ESTADO DE CUENTA \*

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://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.

EnviaElectronico Certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **C.C. 8909049961** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

<b>Id Mensaje</b>	1102477
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	alvarezzully00@gmail.com - Zullymar Alvarez Carmona
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11690928-N8H6
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-10 17:39
<b>Estado Actual</b>	No fue posible la entrega al destinatario

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/05/10 17:40:44	<b>Tiempo de firmado:</b> May 10 22:40:44 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/05/10 17:40:45	May 10 17:40:45 cl-t205-282cl postfix/smtp [25001]: B3C8C124881B: to=<alvarezzully00@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26]:25, delay=0.44, delays=0.08/0.05/0.17/0.14, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26] 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser_d75a77b69052e-43df8f159ecsi38504881cf.229">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser_d75a77b69052e-43df8f159ecsi38504881cf.229</a> - gsmtmp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/10 17:51:41	Consumo para id 1102477, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

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.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11690928-N8H6

## Notificación PQR

The logo for WDA (Worldwide Digital Agency) is displayed in a large, light gray font. It consists of the lowercase letters 'wda' in a rounded, sans-serif typeface. To the left of the 'w' is a small registered trademark symbol (®).

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11690928-N8H6..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

**Adjuntos**

Factura.pdf  
Detalle\_de\_respuesta.pdf

---

**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.

---

epm