

NIT. 890.904.266 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12592462-Q2Z9 Fecha Creación: 02/04/2025 10:50:44 AM  
Contacto: Lida Maria Osorio Leon  
Instalación: 190091200523432000  
Dirección: RURAL\_190091200523432000\_VEREDA LAS TRAVESIAS  
Meses Reclamados: Marzo-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BETANIA  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuaría del servicio manifiesta que el consumo de energía facturado en el mes de marzo de 2025 es muy alto y no le encuentra justificación alguna debido a que los hábitos de consumo son los mismos y el servicio se utiliza muy poco, no se realiza separación de valores debido a que la factura se encuentra ya cancelada. Usuaría manifiesta que requiere visita técnica.

Nro. Respuesta: PQR-12592462-Q2Z9 Fecha Respuesta: 11/04/2025 09:08:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 350 kilovatios hora (kWh), liquidado para marzo de 2025 fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el consumo se encontró dentro de los límites establecidos por la normatividad vigente. La desviación significativa se refiere a la variación en los consumos durante el periodo de facturación reclamado que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos según la Resolución No. 105-007 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas. En atención a su reclamación se programó una visita realizada el día 03 de abril de 2025, se tomó lectura de 30585 kWh, se encontró el medidor funcionando de manera correcta, no se identificaron daños, el inmueble es de uso residencial y es habitado por cinco personas. Se concluye que la variación corresponde a consumo durante el periodo reclamado. Los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, de acuerdo con los hábitos de uso de los servicios en cada inmueble, la capacidad eléctrica instalada y el uso de los electrodomésticos, se sugiere realizar un seguimiento de las lecturas para que pueda identificar con cuáles actividades demanda mayor consumo. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el periodo de marzo de 2025 (Consumo del 17 de enero al 17 de febrero) por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza separación de valores debido a que la factura ya se encuentra cancelada.

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:

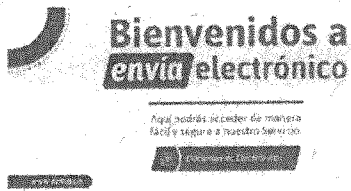
*Norby Restrepo*

---

NORBEO OSORIO RESTREPO  
Empresas P6blicas de Medell6n E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm



## Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico certifica que ha realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín identificado(a) con NIT 890.904.996-1 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

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

### Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 1305598  
**Remitente:** admin@epm.com  
**Cuenta Remitente:** documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
**Destinatario:** danyi08@hotmail.com - Lida Maria Osorio Leon  
**Asunto:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12592462-Q2Z9  
**Fecha envío:** 2025-04-14 18:02  
**Documentos Adjuntos:** Si  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>                       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. <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b> </li> </ul>	Fecha: 2025/04/14 Hora: 18:07:26	Tiempo de firmado: Apr 14 23:07:26 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>No fue posible la entrega al destinatario</b> (La cuenta de correo no existe.)                 </li> </ul>	Fecha: 2025/04/14 Hora: 18:07:27	Apr 14 18:07:27 ei-t205-282ei postfix/smtp[9367]: 37B8B12487DC: to=<danyi08@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.42.15]:25, delay=0.89, delays=0.19/0/0.48/0.22, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.42.15] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [MWH0EPF000A673].namprd04.prod.outlook.com 2025-04-14T23:07:26.978Z 08DD79DC43BFA147) (in reply to RCPT TO command)

De acuerdo con los artículos 26 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo excepcione 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 "Quered 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

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12592462-Q2Z9

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

## Notificación PQR

---

epm

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-12592462-Q2Z9..

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12592462-Q229-7702.pdf	96683568a71235a654f0358ca1d09114301954ccaffefc4bdfce91122846fef6

## 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.

[www.andessed.com.co](http://www.andessed.com.co)

Ande