

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA  
24 ABR 2025 30 ABR 2025  
Advertencia: La notificación  
se considera emitida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 990.904.998 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12603867-R7Q8

Fecha Creación: 07/04/2025 11:05:13 AM

Contacto: Gladis Elena Muriel Leon

Instalación: 059324008000220203

Dirección: CR 34 CL 98 -22 (INTERIOR 203 )

Meses Reclamados: Marzo-2025;Febrero-2025;Enero-2025;Diciembre-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre:Gladis Elena Muriel Leon Cédula: 43842768 Dirección: CR 34 CL 98 -22 (INTERIOR 203 )  
Contrato: 76296 Teléfonos: 3146809415 Correo Electrónico:gladyselenamuriel@gmail.com Valor del  
reclamo:\$897.915 Meses a reclamar: (Diciembre, enero, febrero, marzo) Observación: Usuaría en  
calidad de (Inquilina) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Diciembre, enero,  
febrero, marzo en el servicio de la energía. Indica que viven 6 personas que residen en la vivienda  
hace 7 años, y se están presentando consumos muy elevados cuando no han tenido ninguna variación  
respecto a electrodomesticos nuevos o más personas. Solicita se revise el medidor, puesto que fue  
cambiado en noviembre, y desde ahí se viene presentando demasiado incremento. 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:80f192d8-b4df-4617-b8f7-a74490d3808d

Nro. Respuesta: PQR-12603867-R7Q8

Fecha Respuesta: 11/04/2025 04:48:00 PM

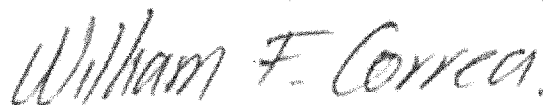
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que por diferencia de lecturas se registraron, para los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025, consumos de 315 kilovatios hora (kWh) y de 349 kWh respectivamente, sobrepasando los límites superiores que fueron de 229,4 kWh para ambos periodos y al comparar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, se encontraron desviaciones significativas para esos periodos. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar las causas de estas variaciones, con los números de orden 506494908 del 11 de diciembre de 2024 y 515269860 del 10 de enero de 2025, a través de un modelo analítico de datos, los cuales consideraron el comportamiento histórico de los consumos de la instalación logrando concluir que los consumos registrados se encuentran justificados y son debido al mayor uso del servicio. De igual manera se identificó que los consumos de 327 kWh facturados en el mes de febrero de 2025 y de 299 kWh facturados en el mes de marzo de 2025, fueron calculados con base en las diferencias de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dichos consumos con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, no se encontraron desviaciones significativas pues los límites superiores fueron de 340,6 kWh y de 389,5 kWh para esos periodos reclamados. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 544396154 del jueves, 10 de abril de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1569 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de diciembre de 2024, enero de 2025, febrero de 2025 y marzo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores para los meses de diciembre de 2024, enero de 2025 y febrero de 2025 porque esas facturas se encuentran canceladas en su totalidad. 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) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 271 kWh. Se dejan en reclamación 28 kWh, por valor de \$25.756. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

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:**



---

WILLIAM FERNANDO CORREA JARAMILLO.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:  
MARZO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 11/04/2025

REFERENTE DE PAGO:  
1068838050-13

CONTRATO: 76296

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 34 CL 98 -22 (INTERIOR 203 )

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1444315397

CLIENTE:

CC/NIT:

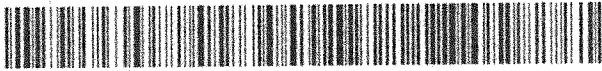
CICLO: 18 - ESTRATO: 1

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

| SERVICIO                                    | MES ANTERIOR |              | MES ACTUAL |              |
|---------------------------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|
|                                             | CONSUMO      | VALOR        | CONSUMO    | VALOR        |
| epm ACUEDUCTO                               | 27 m3        | \$61.938,40  | 26 m3      | \$57.225,85  |
| SANEAMIENTO                                 | 27 m3        | \$47.406,39  | 26 m3      | \$43.786,01  |
| ENERGÍA                                     | 327 kwh      | \$230.113,40 | 299 kwh    | \$206.028,24 |
| TOTAL EPM                                   |              |              |            | \$307.039,79 |
| TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES            |              |              |            | \$41.838,73  |
| MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES |              |              |            | -\$25.755,52 |
| TOTAL A PAGAR GRUPO EPM                     |              |              |            | \$323.123,00 |

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: \$142.441,92



(415)7707173981008(8020)106883805013(3900)323123(96)20250411



CONTRATO:76296

TOTAL A PAGAR

\$323.123,00

\* 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.



**Bienvenidos a  
envía electrónico**

Aquí podrás acceder de manera  
fácil y segura a nuestro servicio

## Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 1305744  
**Remitente:** admin@epm.com  
**Cuenta Remitente:** documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
**Destinatario:** gladyselenamuriel@gmail.com - Gladis Elena Muriel Leon  
**Asunto:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12603867-R7Q8  
**Fecha envío:** 2025-04-14 18:03  
**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><br/><br/>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.</li></ul> | <b>Fecha:</b> 2025/04/14<br><b>Hora:</b> 18:05:18 | <b>Tiempo de firmado:</b> Apr 14 23:05:18 2025 GMT<br><b>Política:</b> 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>                                                                                                                                                                                                  | <b>Fecha:</b> 2025/04/14<br><b>Hora:</b> 18:05:18 | Apr 14 18:05:18 ei-1205-28Zei postfix/smtp[12804]: 55A031248872: to=<gladyselenamuriel@gmail.com>, relay=google-smtp-in.l.google.com[173.194.219.27]:25, delay=0.41, delays=0.08/0.026/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.219.27] 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser</a> 3f1490d57ef6-e70327c18basil4654961276.26 1 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command)) |

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

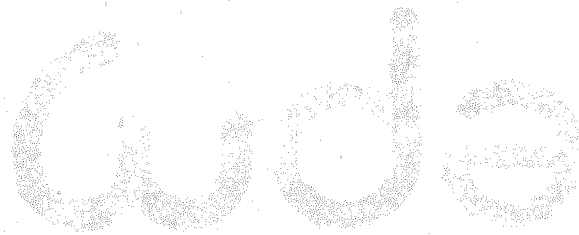
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12603867-R7Q8

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

### Notificación PQR

---



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-12603867-R7Q8..

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

| Nombre                   | Suma de Verificación (SHA-256)                                   |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Factura.pdf              | 615010801e47562d5d85bed9fbc30195840b295fd31ac8e8de4b58aa927eba8f |
| Detalle_de_respuesta.pdf | e8a2764ba3cc8ab3b1b46c5da0255ccbhdcdc2d576be58da3cde6b7b65715a75 |

## 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.andesscd.com.co](http://www.andesscd.com.co)

