

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

25/08/2025 29/08/2025

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12910755-D6B7

Fecha Creación: 31/07/2025 04:21:02 PM

Contacto: Juan Diego Pelaez Duque

Instalación: 178004249300000000

Dirección: RURAL_178004249300000000_178004249300000000

Meses Reclamados: Julio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: BARBOSA

Causa: Cobros por promedio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario del servicio presenta reclamación por cobros por promedio en el mes de julio de 2025 por el servicio de energía indica que la bodega actualmente no tiene un consumo constante de energía, para julio de 2025 se factura el consumo de (6 de junio a 4 de julio) la diferencia de lecturas arroja una diferencia de 0 kilovatios hora mes (kWh), usuario insiste en que se le dejen los cobros separados como valor en reclamo y que se le envíe una revisión técnica para validar las lecturas y aforo de consumos, se separan como valor en 3.235 kWh por valor de \$3.149.583.

Nro. Respuesta: PQR-12910755-D6B7

Fecha Respuesta: 20/08/2025 08:42:00 AM

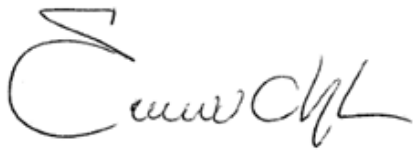
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a su reclamación relacionada con el valor facturado por promedio para el servicio de energía de 3235 kilovatios hora (kWh) en el mes de julio de 2025 e indica que la bodega actualmente no tiene un consumo constante de energía, nos permitimos informarle que, una vez revisado el caso y los resultados de las visitas técnicas realizadas a su inmueble se identificó la siguiente información. Conforme a la revisión técnica efectuada el día 02 de julio de 2025, se detectó una irregularidad grave consistente en la suplantación del medidor. En el lugar no se halló instalado el medidor con número de serie 10086683, que es el asignado y registrado en nuestra base de datos para su instalación. En su lugar, se encontró un medidor con número de serie 27581113, el cual figura como retirado de la dirección CR 50 CL 52 - 22 (INTERIOR 900). Este hecho impidió durante un periodo indefinido el registro confiable del consumo real de energía, afectando la correcta facturación. Adicionalmente, se evidenció que dicho medidor estaba surtiendo energía a una bodega identificada con la instalación 178004249200000000, la cual se encuentra en estado 92 (retirada por falta de pago), lo cual constituye una irregularidad adicional. Durante la revisión se registraron valores eléctricos representativos (voltaje de 120V por fase y corrientes de 25,43A – 26,22A – 23,25A), lo que demuestra la existencia de una carga significativa activa en el inmueble, correspondiente a un aforo estimado de 5.454 vatios, compuesto por equipos como aire acondicionado, lámparas fluorescentes y una electrobomba. Dado lo anterior, y en virtud de las irregularidades encontradas, especialmente la suplantación del medidor, la empresa procedió con la normalización del servicio mediante la instalación del medidor con serie 19717205 y la facturación por promedio de 3235 kWh para el mes de julio de 2025 fue basada en el consumo estimado correspondiente a la carga conectada y uso del inmueble. Posteriormente, en atención a esta reclamación se realiza revisión técnica el día 2 de agosto de 2025, en la cual se encontró medidor con serie 19717205 funcionando correctamente, se encuentra bien leído y bien marcado y que el consumo registrado está en correspondencia con un aforo de aproximadamente 4 kWh, consistente en dos aires acondicionados, compresor de aire e iluminación. Se confirmó también que residen dos personas en el inmueble, y no se evidenciaron errores de lectura ni fallas en el equipo, lectura al momento de la revisión 2006. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados por promedio para el mes de julio del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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 seis (6) meses que en este caso corresponde a 0 kWh para julio. Se dejan en reclamación 3235 kWh para julio por valor de \$3.149.583. 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:



BENJAMIN ESTEBAN CHICAIZA LONDONO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico 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:	1384197
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jdpealez9@gmail.com - Juan Diego Pelaez Duque
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12910755-D6B7
Fecha envío:	2025-08-21 18:40
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:42:07	Tiempo de firmado: Aug 21 23:42:07 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:42:07	Aug 21 18:42:07 cl-t205-282cl postfix/smtp[9685]: 315D31248831: to=<jdpealez9@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26]:25, delay=0.32, delays=0.05/0/0.17/0.09, 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser d75a77b69052e-4b2a0ffd2a5si11012601cf.913 - smtp (in reply to RCPT TO command))
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/21 Hora: 19:15:01	Consumo para id 1384197, 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

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12910755-D6B7

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12910755-D6B7..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12910755-D6B7-6072.pdf	4feceef32ac25074d6fcf9ccfd71daa73179dfdab1576d68314a1482462bee87

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.envia.co