

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-12914002-F8N0 Fecha Creación: 01/08/2025 04:16:17 PM
Contacto: Dayana Anaya Gonzalez
Instalación: 190665100251852000
Dirección: RURAL_190665100251852000_URBANIZACION EL NOGAL
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN PEDRO DE URABÁ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilina manifiesta su inconformidad con la facturación de consumo de Energía en el mes de julio de 2025, informa que no está de acuerdo con el cobro porque considera que es demasiado consumo el que se le está facturando. Por solicitud del cliente manifiesta su deseo de pagar la factura completa, no se realiza separación de valores, se le informó que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12914002-F8N0 Fecha Respuesta: 20/08/2025 06:13:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 154,00 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de julio de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar 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, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 577347673 del sábado, 2 de agosto de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 14412 kWh. Sin embargo, no fué posible revisar el inmueble y realizar pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. En vista de lo anterior, se programó una segunda visita para el lunes, 4 de agosto de 2025, con numero de orden 577418414, en donde el medidor presentó una lectura de 14421 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 (pinza voltiamperimétrica) 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. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de julio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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:



DIANA CAROLINA CARMONA OSPINA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



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:	1383455
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	anayagonzalezdayana@gmail.com - Dayana Anaya Gonzalez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12914002-F8N0
Fecha envío:	2025-08-21 18:00
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: 18:01:32	Tiempo de firmado: Aug 21 23:01:32 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 esta llena.)	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:01:34	Aug 21 18:01:34 cl-t205-282cl postfix/smtp[24649]: B9004124880B: to=<anayagonzalezdayana@gmail.com> , relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.12/0.1.1/0.25, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-3c3a7151043si3039507f8f.453 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:14:13	Consumo para id 1383455, estado 55: --- [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-12914002-F8N0

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12914002-F8N0..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12914002-F8N0-8828.pdf	540a788104830ec46ce6c0ad17248fb89d5add585f5ddfa2ac56881212a233af

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