

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-12920984-F1X7

Fecha Creación: 05/08/2025 11:34:59 AM

Contacto: Natalia Alvarez Villa

Instalación: 095516004000300000

Dirección: CL 56 CR 54 -30

Meses Reclamados: Julio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Natalia Alvarez Villa Cédula:43110452 Dirección:CL 56 CR 54 -30 Contrato:379747
Teléfonos:3004301000 Correo Electrónico:natibien02@gmail.com Valor del reclamo:\$580.866 Meses a reclamar: julio sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de inquilina y administradora inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de julio en el servicio de energía. Indica que funciona un parquedero de 8:00am a 6:00pm, no se ha presentado daño, sin embargo, los consumos son muy elevados, solicita una revisión al contador y lectura tomada del servicio. 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:05acccef-a702-43a1-8272-e934136267a8

Nro. Respuesta: PQR-12920984-F1X7

Fecha Respuesta: 20/08/2025 05:27:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar en nuestros sistemas de información donde evidenciamos que, para liquidar el consumo del mes julio de 2025, se tomó lectura al medidor el 27 de junio de 2025, el cual reportó 46233 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior 45365 kWh, arrojó un consumo de 868 kWh, unidades que no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 931,193 m³. En consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, atendiendo la reclamación, se envió revisión a la instalación los días 9 y 11 de agosto de 2025 donde se encontró medidor con lectura de 47531 kWh y 47569 kWh respectivamente, en ambas revisiones se encontró el local solo. Se realizaron varias llamadas al número telefónico proporcionado en el reclamo, pero no fue posible contactar a la usuaria. Es de aclarar que, para poder realizar las respectivas verificaciones es necesario estar presente en la instalación. Es importante mencionar que los consumos de energía pueden variar de un mes a otro por múltiples causas, entre ellas por la variación en el precio del kWh, el número de días del período facturado, número de personas, utilización de aparatos eléctricos de alto consumo de energía o el tiempo de utilización de los electrodomésticos. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo facturado en el servicio de energía para el mes de julio de 2025 es correcto, motivo por el cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. No se realiza separación de valores, dado que la factura del mes objetado 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:



CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA
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:	1383586
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	natibien02@gmail.com - Natalia Alvarez Villa
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12920984-F1X7
Fecha envío:	2025-08-21 18:02
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: 18:03:12	Tiempo de firmado: Aug 21 23:03:12 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: 18:03:14	Aug 21 18:03:14 cl-t205-282cl postfix/smtp[15698]: E11AE1248804: to=<natibien02@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.08/0/0.92/0.29, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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 5b1f17b1804b1-45b50de14b2si6717865e9.37 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/21 Hora: 19:02:11	Consumo para id 1383586, 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-12920984-F1X7

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12920984-F1X7..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12920984-F1X7-3255.pdf	b2f2a8cddaad460fcd8aa413747d29d9b3a389a390a99e1f71cfbc762a97ab7e

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