

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-12934643-C9H2

Fecha Creación: 11/08/2025 05:02:26 PM

Contacto: Eduardo Henao Caro

Instalación: 190093200782730000

Dirección: RURAL_190093200782730000_LA URRRAENA

Meses Reclamados: Julio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: BETULIA

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Eduardo Henao Caro Cédula: 1048014951 Dirección: RURAL_190093200782730000_LA URRRAENA, BETULIA, ANTIOQUIA Contrato: 12910421 Teléfonos: 3174585843 Correo Electrónico: isabelquiromontoya@hotmail.com Valor del reclamo: 85.661,44 Meses a reclamar: JULIO sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de JULIO en el servicio de ENERGIA . Indica que usuario manifiesta inconformidad con el cobro del servicio seleccionado indica que en el momento sin la compra de artículos nuevos, cambio en la cantidad de personas o daños visibles no se encuentra justificación para el aumento tan exponencial presentado en el servicio, solicita una visita técnica o análisis e la factura para descartar fallas o errores que se puedan estar presentado. residen en la vivienda hace 2 años. 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:ffaf9fe5-3542-4422-b9c1-572adcffb91a

Nro. Respuesta: PQR-12934643-C9H2

Fecha Respuesta: 20/08/2025 07:44:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 217 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. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 580057941 del viernes, 15 de agosto de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1175 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. 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). 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 167,2 kWh. Se dejan en reclamación 49,8 kWh, por valor de \$19.639. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Se aclara que la factura que se debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente y no los cupones que le llegaron en la factura original. (Se adjunta factura

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:



HERMA ISABEL ZAPATA MAYA

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:	1383618
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	isabelquirozmontoya@hotmail.com - Eduardo Henao Caro
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12934643-C9H2
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: 18:03:09	Tiempo de firmado: Aug 21 23:03:09 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: 18:03:11	Aug 21 18:03:11 cl-t205-282cl postfix/smtp[24283]: A822712487F9: to=<isabelquirozmontoya@hotmail.com> &g t ;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.18]:25, delay=1.4, delays=0.12/0.26/0.72/0.34, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.18] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AMS1EPF0000004D.eurprd04.prod.outlook.com 2025-08-21T23:03:10.847Z 08DDE09137A67C0E] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/21 Hora: 19:04:40	Consumo para id 1383618, 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-12934643-C9H2

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12934643-C9H2..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	252e3d229f270939868be06695fb5910b00e72615fc9c31e71af8a0198faa9db
Anexo_al_oficio.pdf	a595922b7c10fbc4192d6ecadb9e1854bcd75dc4a5111597e0f77f2357bf93b

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