

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-12943529-D3Y0 Fecha Creación: 14/08/2025 12:11:28 PM
Contacto: Nelly Johana Martinez Mosquera
Instalación: 057219704200310405
Dirección: CL 79 G CR 24 B -31 (INTERIOR 405)
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: NELLY JOHANA MARTINEZ MOSQUERA Cédula: 42689608 Dirección: CL 79 G CR 24 B - 31 (INTERIOR 405) Contrato: 10676514 Teléfonos: 3012735213 Correo Electrónico: johanitalife@gmail.com Valor del reclamo: \$ 37.832,74 Meses a reclamar: Julio por consumo Observación: Usaria en calidad de Propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Julio en el servicio de Energía. Indica que cada mes los servicios están subiendo desproporcionadamente, informa que la vivienda permanece sola y le parece una exageración el consumo generado para 2 personas, residen en la vivienda hace 13 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: 96bcb960-22a5-4703-99f3-57744528467f

Nro. Respuesta: PQR-12943529-D3Y0 Fecha Respuesta: 20/08/2025 09:20:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 95 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. 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). Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación, de lo contrario, estos 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:



OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO
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:	1383686
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	johanitalife@gmail.com - Nelly Johana Martinez Mosquera
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12943529-D3Y0
Fecha envío:	2025-08-21 18:03
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: 18:05:17	Tiempo de firmado: Aug 21 23:05:17 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: 18:05:17	Aug 21 18:05:17 cl-t205-282cl postfix/smtp[24287]: 674E8124873C: to=<johanitalife@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26]:25, delay=0.37, delays=0.11/0/0.15/0.11, 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-4b11de6ce64si69281181cf.510 - smtp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:22:46	Consumo para id 1383686, 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-12943529-D3Y0

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12943529-D3Y0..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12943529-D3Y0-4857.pdf	9ea66a8cd5a0627f03c5e04efcb2accbbe682b6194b06d856588f3a8fad1c8ba

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