CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

| Fijación en cartelera | Retiro en cartelera |
|---|---|
| 26/08/2025 | 01/09/2025 |

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

# RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12907588-Q9K8 Fecha Creación: 31/07/2025 08:18:50 AM

Contacto: Elena Luz Medrano Ibarra

Instalación: 190659200662082000

Dirección: RURAL_190659200662082000_190659200662082000

Meses Reclamados: Julio-2025;Junio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN JUAN DE URABÁ

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de inquilina, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en las cuentas de los meses de junio y julio de 2025 en el servicio suscrito 129769420, correspondiente a energía eléctrica. Manifiesta que, en caso de ser necesario, se envíe revisión al inmueble. Observación: No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de las facturas. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-12907588-Q9K8 Fecha Respuesta: 21/08/2025 08:03:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 157 kilovatios hora (kWh) para junio y 185 kWh para julio 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dichos consumos 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 encontraron desviaciones significativas para los periodos reclamados. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 576830997 del lunes, 4 de agosto de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 8265 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 los meses de junio y julio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores para la cuenta reclamada, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos 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:**

MAIRO PENA ANAYA

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

## Resumen del mensaje

| | |
|---|---|
| **Id mensaje:** | 1384488 |
| **Remitente:** | admin@epm.com |
| **Cuenta Remitente:** | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| **Destinatario:** | enaluzmedranoibarra20@hotmail.com - Elena Luz Medrano Ibarra |
| **Asunto:** | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12907588-Q9K8 |
| **Fecha envío:** | 2025-08-22 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**<br>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: 2025/08/22**<br>**Hora: 18:03:37** | **Tiempo de firmado:** Aug 22 23:03:37 2025 GMT<br>**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: 2025/08/22**<br>**Hora: 18:03:38** | Aug 22 18:03:38 cl-t205-282cl postfix/smtp[21786]: E1DB31248765: to=<enaluzmedranoibarra20@hotmail.com & gt;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.194.10]:25, delay=0.53, delays=0.15/0/0.2 /0.18, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc. protection.outlook.com[5 2 .101.194.10] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CH1PEPF0000AD7F.namprd04.prod.outlook.c o m 2025-08-22T23:03:38.297Z 08DDE0AAEBF2595E] (in reply to RCPT TO command)) |
| **Consumo WS notificacion** | **Fecha: 2025/08/22**<br>**Hora: 18:42:28** | Consumo para id 1384488, 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-12907588-Q9K8

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

# Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12907588-Q9K8..

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

| Nombre | Suma de Verificación (SHA-256) |
| --- | --- |
| Detalle-PQR-12907588-Q9K8-9489.pdf | be0fbc4556d446c0dd3771495074a8a0d02d37283b1259b4e155988fc8a8b97b |

## 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**