CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
27/08/2025	02/09/2025

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12916599-K9F5 Fecha Creación: 04/08/2025 11:36:39 AM

Contacto: Brenda Del Carmen Alvarez Luna

Instalación: 190220100215150000

Dirección: RURAL_190220100215150000_CR 58 53-17 BR 24 DE DICI

Meses Reclamados: Julio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO

Causa: Cobros por conexión, reconexión, reinstalación Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Brenda Del Carmen Alvarez Cédula:1045494946 Dirección:RURAL_190220100215150000_CR 58 53-17 BR 24 DE DICI Contrato:10847077 Teléfonos:3102749329 Correo Electrónico:brenda2016alvarez@gmail.com Valor del reclamo: $45.300,00 Meses a reclamar: JULIO. Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de JULIO en el servicio de ENERGIA por concepto de reconexión . Indica que en ningún momento realizaron la suspensión del servicio, en el momento en que se acercaron ya se había realizado el pago , residen en la vivienda hace 7 años El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico (o al PPS) y además NO está en riesgo de suspensión del servicio.

Nro. Respuesta: PQR-12916599-K9F5 Fecha Respuesta: 21/08/2025 01:40:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

En verificación realizada en nuestras bases de datos, hemos encontrado que para la facturación del mes de junio de 2025 la instalación bajo contrato 10847077 presentaba una cuenta vencida por valor de $60.751. Para este periodo de facturación se presentaba una fecha límite de pago para el día 17 de julio de 2025. Al validar en nuestros sistemas se evidencia que no se realizó el pago antes de esa fecha, lo cual generó orden de suspensión 573500635 la cual fue atendida el día 23 de julio de 2025 sello instalado # 1234417, serie medidor 25084590. Posteriormente se realiza pago de la factura por parte del usuario el día 23 de julio de 2025 por valor de $191.904 siendo las 14:50 pm bajo número de cupón 1084715439 generando el mismo día solicitud de reconexión con orden 574743541 la cual fue atendida el día 24 de julio siendo las 10:27 am encontrándose reconectado por terceros. Sello instalado # 1162300 serie medidor 25084590. Por lo anterior, después de revisar de todo el historial de las labores realizadas al inmueble nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de julio de 2025 como concepto de reconexión y no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el consumo del mes de julio de 2025, Se dejan en reclamación el concepto de reconexión por valor de $45.300. 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, 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. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura. Se anexa 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:

Steven Álvarez M.

STEVEN ALVAREZ MARIN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
JULIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **15/09/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1093456966-89

CONTRATO: **10847077**

DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 58 53-17 BR 24 DE DICI

MUNICIPIO: **TURBO-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1463686200**

CLIENTE: **BRENDA DEL CARMEN ALVAREZ LUNA**

CC/NIT: **1045494946**

CICLO: **123** - ESTRATO: **1**

1902201002151500000-123-012326022

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
ENERGÍA	167 kwh	$66.315,97	150 kwh	$114.592,25
GAS	10 m3	$15.204,59	9.74 m3	$25.519,89

TOTAL EPM	**$140.111,66**
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES	**$30.128,34**
SALDO APLICA	**-$60.000,00**
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES	**-$45.300,00**
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM	**$64.940,00**

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **$82.575,94**

(415)7707173981008(8020)109345696689(3900)064940(96)20250915

CONTRATO:
10847077

TOTAL A PAGAR **$64.940,00**

*** ESTADO DE CUENTA *** **PRODUCTO 100**

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de 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:	1384567
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	brenda2016alvarez@gmail.com - Brenda Del Carmen Alvarez Luna
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12916599-K9F5
Fecha envío:	2025-08-22 18:01
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: 2025/08/22** **Hora: 18:03:30**	**Tiempo de firmado:** Aug 22 23:03:30 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: 2025/08/22** **Hora: 18:03:31**	Aug 22 18:03:31 cl-t205-282cl postfix/smtp[24213]: 2F98712487F3: to=<brenda2016alvarez@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[17 2 .253.116.26]:25, delay=1.3, delays=0.08/0.02/1/0.18, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l. google.COM[172.253. 1 16.26] 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=OverQ u otaTemp ffacd0b85a97d-3c712b2c643si392804f8f. 641 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	**Fecha: 2025/08/22** **Hora: 18:16:13**	Consumo para id 1384567, 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-12916599-K9F5

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12916599-K9F5..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	2923299eb24a879c76c6a5517043b5f9b74f69116a8549d07f4cbd859b06e19b
Anexo_al_oficio.pdf	fecf01e0ab20dacc6628ad5fc116535d9cbfa1bf97e368bf2be26362b8194ae4

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