

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.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12954385-T4C7

Fecha Creación: 20/08/2025 11:57:50 AM

Contacto: Erika Maria Perez

Instalación: 060426007400220000

Dirección: CR 46 CL 107 D -22

Meses Reclamados: Agosto-2025;

Servicio: Energía Prepago

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria del inmueble, presenta inconformidad por el consumo de energía en el mes de agosto de 2025 del contrato 11537862. Indica que este mes ha recargado mas de lo normal y no le esta durando casi y son las mismas 2 personas hace 7 años y el uso es el mismo.

Nro. Respuesta: PQR-12954385-T4C7

Fecha Respuesta: 22/08/2025 11:16:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo en el mes de agosto de 2025 a la fecha de la presente reclamación fue de 157 kilovatios hora (kWh), que fue lo registrado de acuerdo a las recargas realizadas entre el 7 y el 22 de agosto de 2025 por un total de \$89.000, como indica que las recargas no le están durando, se programó revisión para el día 21 de agosto de 2025 donde se encontró medidor prepago el cual está ubicado en poste alto, se revisó con pinza voltiamperimétrica y se descarta daño eléctrico, no hay trocamiento, no surte a otras instalaciones, viven 2 personas hace 7 años. Es importante considerar que, el consumo puede variar de un mes a otro en atención a situaciones que inciden directamente en su comportamiento, como son aspectos relacionados con temporadas de vacaciones, visitas transitorias al inmueble, entre otros. Por otra parte, se debe tener en cuenta que la tarifa también influye en la totalidad del cobro realizado en cada servicio por ello, le indicamos que ésta podrá tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por la respectiva comisión de regulación Energía y Gas (CREG), razón por la cual, el costo de cada kilovatio podrá variar en cada mes. Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio. El valor de la tarifa no es fijo, por lo que en cada periodo conforme a la reglamentación puede disminuir o aumentar, situación que conlleva a que el valor del kilovatio no sea el mismo en cada mes, debido a que depende también del consumo registrado para el mes. Así las cosas, podemos determinar que el consumo registrado es correcto, dado que, no se detectó ninguna anomalía que pudiera incidir en el cobro.

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:



YICED OQUENDO VERGARA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

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:	1385642
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	erikarojasperez7@gmail.com - Erika Maria Perez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12954385-T4C7
Fecha envío:	2025-08-25 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	Fecha: 2025/08/25 Hora: 18:03:30	Tiempo de firmado: Aug 25 23:03:30 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.		
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/08/25 Hora: 18:03:31	Aug 25 18:03:31 cl-t205-282cl postfix/smtp[12063]: 3731112487F5: to=<erikarojasperez7@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.7, delays=0.12/0.24/1.1/0.31, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-3c7130f794csi4472528f8f.756 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/25 Hora: 18:54:20	Consumo para id 1385642, 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-12954385-T4C7

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12954385-T4C7..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12954385-T4C7-3393.pdf	e6d2664464ebf93c0658989959f85b1ae0ba249d6712d130c9d23a49c6e8e530

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