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

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12954695-Q2F2 Fecha Creación: 20/08/2025 01:31:55 PM

Contacto: Angie Lizeth Diaz Altamiranda

Instalación: 190837200690499000

Dirección: RURAL_190837200690499000_190837200690499000

Meses Reclamados: Agosto-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO

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

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria se presenta inconforme por los altos consumos en la factura del mes de agosto de 2025, correspondiente al servicio de energía indica solo son dos personas, consumo actual de 179 kWh. Solicita una visita ya que lleva mucho tiempo con los consumos tan altos. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12954695-Q2F2 Fecha Respuesta: 22/08/2025 08:29:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 179 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de agosto de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa (Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos doce (12) meses). Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 582763815 del jueves, 21 de agosto de 2025, en donde se encontró medidor bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó los electrodomésticos encontrando una nevera en mal estado en su tapa generando perdida de aire. Por lo que se concluye que el consumo se encuentra correcto. 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 agosto 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, en este caso no se separan valores, 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:

LAURA MARCELA NAVAS
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:	1385395
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	angielizethdiazaltamiranda2013@gmail.com - Angie Lizeth Diaz Altamiranda
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12954695-Q2F2
Fecha envío:	2025-08-25 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: 2025/08/25** **Hora: 18:03:57**	**Tiempo de firmado:** Aug 25 23:03:57 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: 2025/08/25** **Hora: 18:03:59**	Aug 25 18:03:59 cl-t205-282cl postfix/smtp[5238]: 82552124873C: to=<angielizethdiazaltamiranda2013@gm a il.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[17 2 .253.116.27]:25, delay=1.6, delays=0.14/0.21/1.1/0. 17, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l. google.com[172.253. 1 16.27] 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 5b1f17b1804b1-45b57496c4asi50780545e9. 89 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	**Fecha: 2025/08/25** **Hora: 18:21:46**	Consumo para id 1385395, 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-12954695-Q2F2

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12954695-Q2F2..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12954695-Q2F2-5204.pdf	55e364a87248038a1e472e29dbb54e428c8a29e7cfd5888f3d533d37f43bc363

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