

NIT. 890.204.996 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12649898-V7R8 Fecha Creación: 28/04/2025 11:03:46 AM  
Contacto: Claudia Janneth Agudelo Agudelo  
Instalación: 190809200586110000  
Dirección: RURAL\_190809200586110000\_VDA PUERTO ESCONDIDO  
Meses Reclamados: Abril-2025;Marzo-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TITIRIBÍ  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria manifiesta inconformidad con los consumos de energía liquidados para marzo de 2025 donde no se facturó consumo y para abril de 2025 que se facturó un promedio de 218 Kilovatios Hora (kWh), informa que, le llegó una carta donde dice que el medidor presenta fallas, pero la empresa no ha realizado el cambio de este para que se le facture realmente lo que consume. Se entrega factura provisional del mes de abril que no se ha pagado cobrando el promedio de los últimos 5 meses sin contar los consumos cero, ya que el promedio facturado en el mes de abril es superior al histórico.

Nro. Respuesta: PQR-12649898-V7R8 Fecha Respuesta: 24/06/2025 08:22:00 AM  
Resultado: Accede parcialmente no imputable a EPM

### Decisión:

Según verificación realizada en nuestro sistema de información, se evidencia que, para la factura de marzo de 2025 en el servicio de energía, nuestra empresa no facturó consumo, teniendo en cuenta que, el día de toma de lectura (1 de marzo de 2025), el medidor se reportó como destruido (sin lectura) y que la vivienda se encontraba desocupada. Para liquidar los consumos de abril de 2025, se tomó lectura el 31 de marzo y se reportó una lectura de 9.703 Kilovatios Hora (kWh) y al compararla con la última lectura tomada de 9.485 kWh, esto representaba un consumo de 218 kWh los cuales se facturaron para dicho mes. En atención a su reclamación, se envió revisión técnica al inmueble el 29 de abril de 2025, donde se encontró el medidor con el display apagado (sin lectura). Por lo anterior, el 1 de mayo se retiró el medidor en mal estado y se instaló medidor nuevo con lectura de 2 kWh. En la toma de lectura del 31 de mayo de 2025, se encontró el medidor nuevo con una lectura de 84 kWh, es decir, con un consumo de 82 kWh en 30 días transcurridos desde la fecha de su instalación. Por lo anterior, nuestra empresa modifica los consumos de energía facturados en abril de 2025 cobrando 82 kWh en lugar de 218 kWh para una modificación definitiva de \$100.072, en la factura de marzo de 2025 no se reajustan consumos, toda vez que según el reporte de lectura para esa fecha el inmueble estaba desocupado para el periodo de consumo. Se adjunta factura modificada por valor de \$79.676.

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:

*Yency Murillo*

---

YENCY YADIRA MURILLO CETRE  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-PR-11 V06 20/09/2021

Code



**Bienvenidos a  
envía electrónico**

Aquí podrás acceder de manera  
fácil y segura a nuestro Servicio.

Acceso al Servicio

## Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1).

### Resumen del mensaje

Id mensaje: 1347413  
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
Destinatario: claudia80213@hotmail.com - Claudia Janneth Agudelo Agudelo  
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12649898-V7R8  
Fecha envío: 2025-06-25 18:00:32  
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario  
Adjuntos: 2



### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:01:57		Tiempo de firmado: 2025/06/25 18:01:57  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:02:55	Claudia Janneth Agudelo Agudelo (claudia80213@hotmail.com) a80213@hotmail.com> A communication failure occurred during the delivery of this message. Please try to resend the message later. If the problem continues, contact your email admin.	Tiempo de firmado:  Política:
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:02:55	Consumo para id 1347413, estado 512: --- [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.

## Contenido del Mensaje

 **Asunto:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12649898-V7R8

 **Cuerpo del mensaje:**

Haga clic aquí para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

 **Adjuntos**

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Factura.pdf	application/pdf	57644b38c5ecda63c5832b35b212dcbc76b6c6d1ab2ca9e388b63523b3b65ca1
Detalle de respuesta.pdf	application/pdf	8b284ea3dfce2f7b4f66f2c10e8986c3b6258d592c34db4e5cc44021c48f0dea

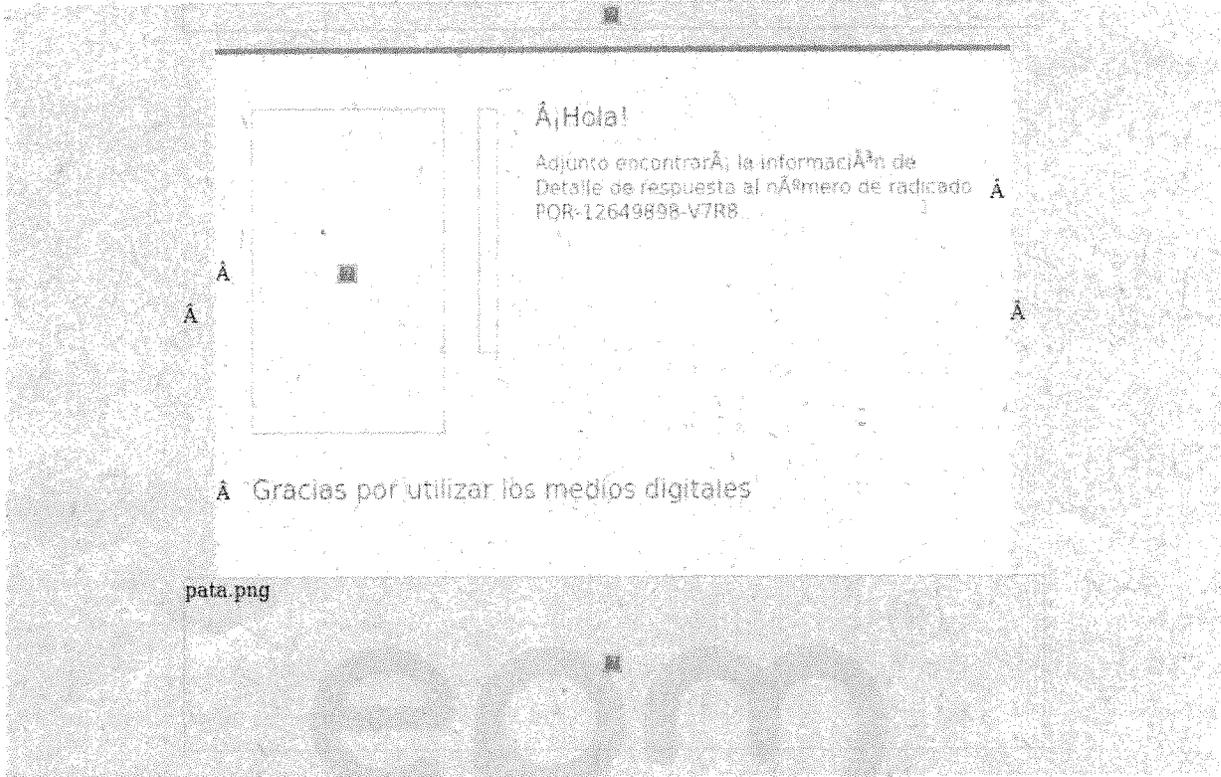
 **Descargas**

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.

El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

## A Notificación PQR



pata.png

