

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA
27 JUN 2025 04 JUL 2025
Advertencia: La notificación
se considera emitida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.



NIT. 890.904.926 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12756860-L1X0 Fecha Creación: 05/06/2025 02:36:37 PM
Contacto: Weidys Narvaez Cabeza
Instalación: 190172200545585000
Dirección: RURAL_190172200545585000_VDA QUEBRADA HONDA
Meses Reclamados: Mayo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CHIGORODÓ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria, manifiesta inconformidad con el consumo del servicio energía registrado en la factura del mes de mayo, considerando que el valor facturado es muy alto. Expone que su cónyuge trabajaba con maquinaria debido a que tenía un taller o carpintería, pero desde finales del mes de enero aproximadamente ha dejado de utilizar dichos equipos, por lo cual el consumo de energía debería haber disminuido. Viven en la vivienda 4 personas hace 6 años aproximadamente. Usuaria insiste en que se le haga una visita para determinar porque el consumo no disminuye. No se realiza la separación de valores, conforme a la solicitud expresa de la usuaria, quien manifiesta su voluntad de pagar la factura en su totalidad. Se le informa que, para la presentación de recursos, es requisito efectuar el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12756860-L1X0 Fecha Respuesta: 24/06/2025 07:37:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 613 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de mayo de 2025, con lecturas del 22 de febrero al 22 de abril, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo 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 encontró desviación significativa para el periodo reclamado. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se realizó revisión técnica el 16 de junio de 2025, en donde se encontró el medidor cambiado con serie 18528177 y lectura registrada de 136 kWh, en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados. Además, se recomienda al usuario solicitar el deselle para que el nuevo contador sea ingresado en nuestras bases de información, recuerde que esta solicitud se puede realizar a través de la línea de atención al cliente 4444115. No se pudo realizar la verificación en el medidor con serie 18528177, debido a lo mencionado anteriormente. 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 mayo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados.

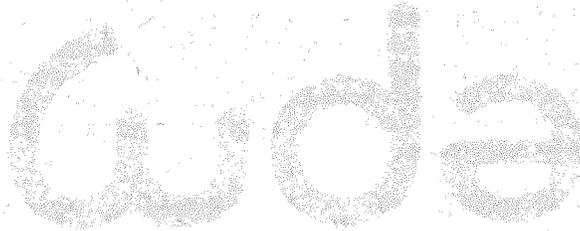
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier 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:



GLORIA DERLY ARIAS AGUDELO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021





**Bienvenidos a
envía electrónico**

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



www.envia.co

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: 1347537
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: narvaezweidy@gmail.com - Weidys Narvaez Cabeza
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12756860-L1X0
 Fecha envío: 2025-06-25 18:01:20
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>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 al mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:04:27		Tiempo de firmado: 2025/06/25 18:04:27 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:04:28	Jun 25 18:04:28 pl-1205-282d postfix/smtp[25499]: 528D612487F6: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27]:25, delay=0.93, delays=0.14/0.03/0.61/0.14, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 580 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser 41be03b00a2f7434e4484226a180429a12.179 - gmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/25 18:34:02 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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-12756860-L1X0

 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.

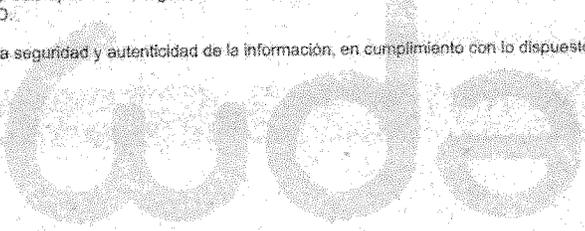
Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Detalle-PQR-12756860-L1X0-3844.pdf	application/pdf	bac63f2c2812e98a7dc3f1142ef84db8d3497f063400a4310f499d9f207e8fbc

 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



Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrarÃ¡ la informaciÃ³n de
Detalle de respuesta al nÃºmero de radicado
PQR-12756860-11X0

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

