



NIT. 890.904.998 - 1

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

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12776923-H6Z7

Fecha Creación: 12/06/2025 12:16:49 PM

Contacto: Juan Carlos Lopez Morales

Instalación: 161109876000000000

Dirección: RURAL\_161109876000000000\_161109876000000000

Meses Reclamados: Junio-2025;Mayo-2025;Abril-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: CALDAS

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Juan Carlos López Morales Cédula:72225585 Dirección:  
RURAL\_161109876000000000\_161109876000000000, CALDAS, ANTIOQUIA Contrato:12648585  
Teléfonos:3004524071 Correo Electrónico: juancarlosopezmorales0118@gmail.com Valor del  
reclamo: \$354.260,38 Meses a reclamar: Abril a junio sin ajustes Observación: Usuario en calidad de  
Inquilino inconforme con el cobro realizado en las facturas de los meses de abril a junio en el servicio  
de Energía. Indica que residen en la vivienda desde enero de 2025, informan que el medidor es interno  
y en ocasiones no tocan el timbre para tomar la lectura, solicita revisión. El usuario autoriza a EPM  
para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en  
riesgo de suspensión del servicio. ID:3495e07f-7cb9-4d50-ac71-e0bb6824ef2e

Nro. Respuesta: PQR-12776923-H6Z7

Fecha Respuesta: 20/06/2025 01:38:00 PM

Resultado: No Accede

### Decisión:

Según la revisión de los sistemas de información, se identificó que los consumos facturados de 184 kilovatios hora (kWh) para abril, 204 kWh para mayo y 181 kWh para junio de 2025 fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas, ya que el límite superior fue de 329 kWh para abril, 335 kWh para mayo y 348 kWh para junio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo tanto, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de abril, mayo y junio de 2025, al 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, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 168 kWh para mayo y 175 kWh para junio. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos serán rechazados. Se dejan en reclamación 36 kWh para mayo y 6 kWh para junio, por un valor total de \$38,577. 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 un cobro posterior por reconexión. (Se anexa factura). Si no interpone recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación. No se dejan valores en reclamación para el mes de abril, ya que la factura se encuentra cancelada en su totalidad. En cuanto a la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra Empresa no considerará necesario realizarla, dado que los consumos están siendo facturados por la diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que sugieran daños o causas imputables a EPM que generen altos consumos del servicio. Sin embargo, usted puede contratar a un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio en el inmueble.

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.

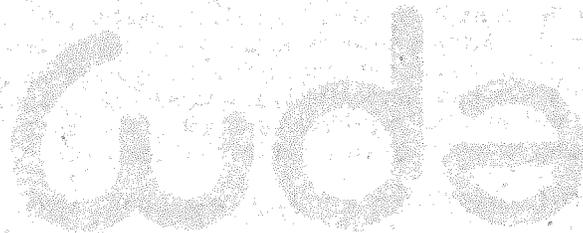
**Resuelto por:**



---

LUZ MIRYAM ALCARAZ VIDALES  
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.

Garantía de Entrega

www.epm.com

## 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: 1346742  
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
Destinatario: juancarloslopezmorales0118@gmail.com - Juan Carlos Lopez Morales  
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12776923-H6Z7  
Fecha envío: 2025-06-24 18:01:52  
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario  
Adjuntos: 2



### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensaje enviado con estampa de tiempo</li> </ul> <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 el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	<p>Fecha: 2025/06/24 Hora: 18:04:14</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/06/24 18:04:14</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue posible la entrega al destinatario</li> </ul>	<p>Fecha: 2025/06/24 Hora: 18:04:17</p>	<p>Jun 24 18:04:17 cl-1205-282cl postfix/smtp[27478]: 1F711124881D: to=&gt;, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.190.27]:25, delay=2, delays=0.14/0/1.6/0.27, dsn=4.2.2, status=ferrad (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.190.27] 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=OverQuctsTemp 46e09a7af769-73a90c812b5si770439a34.151 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/06/24 18:35:28</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

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-12776923-H6Z7

 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)
Eactura.pdf	application/pdf	8ba2e0f06af3191cd307e7d7478475ef64bda822c2471b1be268d8118bb2a678
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	fb24c0a61dc4f3f19da5fb5ed54371aec53d221701a6ab8b7b4e3d2ea0ca83c7

 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-12776923-H6Z7.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

