

NIT. 990.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12786395-D9B2 Fecha Creación: 16/06/2025 01:41:30 PM
Contacto: LUIS GUILLERMO ESCOBAR JARAMILLO
Instalación: 190375100868003000
Dirección: RURAL_190375100868003000_ANTIGUA CR 5-17-340 CS 3
Meses Reclamados: Mayo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LA CEJA
Causa: Pago sin abono a cuenta Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario, reclama ya que el pago realizado el 09 de junio del 2025 no aparece registrado, presenta comprobante de pago con CUS 1541690004.

Nro. Respuesta: PQR-12786395-D9B2 Fecha Respuesta: 24/06/2025 01:34:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa le informa que, revisando en nuestros sistemas de información se habían registrado inicialmente tres pagos a la factura del mes de noviembre del 2024 por valor de \$157.366, lo que había generado un saldo a favor por valor de \$314.732; este saldo a favor había sido abonado a los estados de cuenta de los meses de diciembre del 2024 por valor de \$87.042, enero del 2025 por valor de \$99.293, febrero del 2025 \$81.235 y en marzo del 2025 por valor de \$47.162, por lo que para los 3 primeros meses antes mencionados no tuvieron que realizar ningún pago. Ahora bien, dos de esos pagos aplicados inicialmente en el mes de noviembre del 2024 fueron anulados, uno el 30 de mayo y el otro el 20 de junio del 2025, lo que llevó a tener un saldo vencido por valor de \$314.732 correspondiente a lo que anteriormente había quedado como saldo a favor, por lo que el pago realizado el 09 de junio del 2025 por valor de \$89.482 si fue aplicado, pero fue abonado a ese saldo pendiente, lo mismo que el pago realizado el 16 de junio del 2025 por valor de \$68.000, quedando a la fecha un saldo vencido por valor de \$246.732 incluida la factura del mes de mayo del 2025, más la factura del mes actual (junio del 2025) por valor de \$145.387, para un saldo total pendiente de pago a la fecha por valor de \$392.119. Se le informa que, de contar con los tres comprobantes de pago correspondientes a la factura del mes de noviembre del 2025, los debe presentar y realizar la reclamación correspondiente.

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:



MARIA JANETH ROMERO CARDONA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

empe



**Bienvenidos a
envía electrónico**

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

Envía Electrónico

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: 1347823
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: luisecobar034@gmail.com - LUIS GUILLERMO ESCOBAR JARAMILLO
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12786395-D9B2
Fecha envío: 2025-06-25 18:02:30
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 el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	<p>Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:03:58</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/06/25 18:03:58</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	<p>Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:03:59</p>	<p>Jun 25 18:03:59 e1205-282c postfix/smtp[11348]: C36DA12487F7: to=, relay=smtp-ntp-in1.google.com[142.250.141.27]:25, delay=0.63, delays=0.09/0.02/0.59/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-ntp-in1.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 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser d9443c01a7336-237d6843002s1178910705ed.3 10 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/06/25 18:50:16</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-12786395-D9B2

 **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-12786395-D9B2-3935.pdf	application/pdf	2343486bc594605b4e93e358986757a249732092deb9fea09e753b22503f698

 **Descargas**

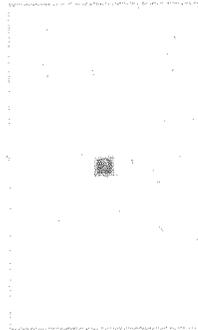
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte 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 encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12786395-D982.

Gracias por utilizar los medios digitales.

pata.png