CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA 27 JUN 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 04 JUL 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

epm

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12788458-N3D3 Fecha Creación: 17/06/2025 08:55:18 AM

Contacto: Maria Elvia Mejia De Loaiza

Instalación: 054326000000270000

Dirección: CR 36 CL 40 -27

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN

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

Detalle de lo solicitado:

Nombre: María Elvia Mejía De Loaiza Cédula: 21349170 Dirección: CR 36 CL 40 -27 Contrato: 1174952 Teléfonos: 3012897736 Correo Electrónico: 3012897736elvia@hotmail.com Valor del reclamo: 71.892,53 Observación: Usuario en calidad de propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura con el consumo facturado del mes de junio en el servicio de energía, no tiene daños internos, indica que hace 10 años viven en el apartamento, son 2 personas, pero solo permanecen en la noche, por lo tanto, solicita que le revisen nuevamente los consumos generados ya que considera que son muy altos. 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.

Nro. Respuesta: PQR-12788458-N3D3 Fecha Respuesta: 20/06/2025 02:29:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 95 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de junio de 2025, fue calculado en base a la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. 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 ninguna desviación significativa para el periodo reclamado. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo tanto, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio de 2025, ya que estos se ajustan a la normatividad vigente, conforme a los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994. No se separan valores, dado que la factura ha sido cancelada en su totalidad. En cuanto a la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario enviarla, ya que los consumos se están facturando según la diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que indiquen que exista un daño o alguna causa imputable a EPM que esté generando los altos consumos del servicio. No obstante, usted tiene la opción de contratar los servicios de un profesional certificado para revisar las redes internas y los elementos o artefactos a través de los cuales se hace uso del servicio en su 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.

Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

EnviaElectronico 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:	1346873
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	3012897736elvia@hotmail.com - Maria Elvia Mejia De Loaiza
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12788458-N3D3
Fecha envío:	2025-06-24 18:02:19
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
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: 2025/06/24** **Hora: 18:07:02**		**Tiempo de firmado:** **2025/06/24 18:07:02** **Política:** **1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.**
No fue posible la entrega al destinatario	**Fecha: 2025/06/24** **Hora: 18:07:03**	Jun 24 18:07:03 cl-t205-282cl postfix/smtp[27514]: 792B91248874: to=3012897736elvia@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook .COM[52.101.8.33]:25, delay=0.74, delays=0.23/0.02/0.27/0.23, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[5 2.101.8.33] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DS2PEPF0000343C.namprd02.prod.outlook.c om 2025-06-24T23:07:03.032Z 08DDB102A7E7D40E] (in reply to RCPT TO command))	**Tiempo de firmado:** **2025/06/24 18:20:53** **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 reciba 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-12788458-N3D3

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 verificacion (sha256)
Detalle-PQR-12788458-N3D3-9385.pdf	application/pdf	3febcfcfe8b4090ab9e082c55e4875f31984248b02a1b752a04cffcdf17feb84

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

Vista del Contenido

Â NotificaciÃ³n PQR

Â

Â¡Hola!

Adjunto encontrarÃ¡ la informaciÃ³n de Detalle de respuesta al nÃºmero de radicado Â PQR-12788458-N3D3.

Â

Â

Â

Â Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png