CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

| Fijación en cartelera | Retiro en cartelera |
|---|---|
| 28/08/2025 | 03/09/2025 |

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

# RESULTADO A SU SOLICITUD

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12929313-S3V9 Fecha Creación: 08/08/2025 03:00:48 PM

Contacto: Beatriz Helena Moncada Quintana

Instalación: 003511001000349914

Dirección: CL 131 SUR CR 51 -34 (INTERIOR 9914 )

Meses Reclamados: Agosto-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CALDAS

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

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina reclama por los altos consumos facturados en el servicio de energía para el mes de agosto 2025, le llego doble el consumo y no ha cambiado hábitos, descartar daños funcionamiento del medidor y error de lectura, no se separan valores cliente va esperar respuesta y revisión.

Nro. Respuesta: PQR-12929313-S3V9 Fecha Respuesta: 25/08/2025 11:18:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, los atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa. Es por esto por lo que tomamos atenta nota de la solicitud referente a la inconformidad por el alto consumo facturado para el mes de agosto 2025, en su instalación respecto al servicio de energía del contrato 13119384. Dado lo anterior, se visita inmueble según revisión numero 579961520 realizada el día 14 de agosto del 2025, donde se encontró al revisar con pinzas amperimetrica que no hay daño eléctrico, medidor con carga registra y sin carga no registra, no hay trocamiento, no hay error de lectura, aforo 3.7 KW consiste en impresora, cafetera computador, secadora, plancha, e iluminación, no comparte servicio, funciona peluquería, medidor no está empotrado. Tenga en cuenta que, aunque se presentó desviación en los consumos para el periodo que nos reclama agosto 2025, estos obedecen a mayor utilización del servicio en este periodo, los consumos fueron registrados acorde a la diferencia de lectura de su elemento de medida. Dado lo anterior los valores no serán ajustados ni reconsiderados para los periodos que nos objeta, por estar correctos. Es importante tener en cuenta que los consumos pueden variar de un mes a otro por múltiples causas, entre ellas por el número de días del período facturado que por Ley 142/94 puede ser desde 29 hasta 32 días de consumo, también por cambios climáticos, visitas de familiares o amigos, entre otras. EPM, como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía y gas, no define sus tarifas de forma autónoma, es regulada por diferentes entidades del Estado como la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA); son estas quienes realizan la revisión de las tarifas y reglamentan sus variaciones. Cabe indicar que, los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, de acuerdo con los hábitos de uso de los servicios en cada inmueble, y el uso de los electrodomésticos, se sugiere realizar un seguimiento de las lecturas para que pueda identificar con cuáles actividades demanda mayor consumo. Tener presente que cuando existen fallas del elemento de medida y no se tenga una lectura correcta, nuestra empresa facturara calculando un promedio de los últimos 5 meses facturados para esta instalación. 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 Público Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito 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 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas. Se separa temporalmente 175 kWh por valor de $177.750, valores en reclamación, se adjunta factura modificada temporalmente por valor de $116.419.

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:**

JAIDER ALVEIRO TASCON CAMPILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

**Facturación de:**
**AGOSTO/2025**

**Día Mes Año**

Fecha máxima pago: **19/09/2025**

REFERENTE DE PAGO:
**1094028774-00**

**CONTRATO:** **13119384**
DIRECCIÓN ENTREGA:
**CL 131 SUR CR 51 -34 (INTERIOR 9914 )**
MUNICIPIO: **CALDAS-ANTIOQUIA**
DOCUMENTO No. **1464421776**
CLIENTE: **CONSTRUCTORA EL RUISENOR S.A.S.**
CC/NIT: **901139294**
CICLO: **3** - ESTRATO: **-1**

0035110010000349914-3-000328019

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

| SERVICIO | MES ANTERIOR | | MES ACTUAL | |
|---|---|---|---|---|
| | CONSUMO | VALOR | CONSUMO | VALOR |
| ACUEDUCTO | 7 m3 | $66.222,03 | 12 m3 | $102.159,36 |
| SANEAMIENTO | 7 m3 | $47.488,81 | 12 m3 | $75.430,34 |
| ENERGÍA | 197 kwh | $202.459,28 | 302 kwh | $309.902,02 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL EPM** | **$487.492,18** |
| ***TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES*** | **$106.677,12** |
| **SALDO APLICA** | **-$300.000,00** |
| **MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES** | **-$177.750,30** |
| **TOTAL A PAGAR GRUPO EPM** | **$116.419,00** |

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

(415)7707173981008(8020)109402877400(3900)116419(96)20250919

**CONTRATO:**
**13119384**

**TOTAL A PAGAR** **$116.419,00**

*** ESTADO DE CUENTA *** **PRODUCTO 100**

**Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co**

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

# Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos

EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

## Resumen del mensaje

| | |
|---|---|
| **Id mensaje:** | 1386274 |
| **Remitente:** | admin@epm.com |
| **Cuenta Remitente:** | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| **Destinatario:** | beatrizmoncada8550@gmail.com - Beatriz Helena Moncada Quintana |
| **Asunto:** | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12929313-S3V9 |
| **Fecha envío:** | 2025-08-26 18:02 |
| **Documentos Adjuntos:** | Si |
| **Estado actual:** | No fue posible la entrega al destinatario |

## Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle |
|---|---|---|
| **Mensaje enviado con estampa de tiempo**<br>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: 2025/08/26**<br>**Hora: 18:03:14** | **Tiempo de firmado:** Aug 26 23:03:14 2025 GMT<br>**Política:** 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| **No fue posible la entrega al destinatario** **(La cuenta de correo no existe.)** | **Fecha: 2025/08/26**<br>**Hora: 18:03:14** | Aug 26 18:03:14 cl-t205-282cl postfix/smtp[32207]: 505E512485B3: to=<beatrizmoncada8550@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26]:25, delay=0.34, delays=0.12/0/0.14/0.09, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26] 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=NoSuch User 6a1803df08f44-70da739a745si38489036d6.130 7 - gsmtp (in reply to RCPT TO command)) |
| **Consumo WS notificacion** | **Fecha: 2025/08/26**<br>**Hora: 18:26:41** | Consumo para id 1386274, estado 51: --- [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.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase “Queued mail for delivery” se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft

Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

## Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12929313-S3V9

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

# Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12929313-S3V9..

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

| Nombre | Suma de Verificación (SHA-256) |
|---|---|
| Detalle_de_respuesta.pdf | 4aa41be7b6a43573f9ded2bdf52f6f59e2260042eff8f4d671d6ef2beb0ae745 |
| Anexo_al_oficio.pdf | b1944a4ef3f2b702159bc6333e63369b222478239cb5560bec35fafe016a0dad |

## 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.

**www.envia.co**