

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
29/08/2025 04/09/2025

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



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12951214-G0L5 Fecha Creación: 19/08/2025 02:09:53 PM
Contacto: Vivian Taydys Pacheco Martinez
Instalación: 371292222000340403
Dirección: TRAN 12 BB CR 22 -34 (INTERIOR 403)
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PEÑOL
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina inconforme con el consumo de energía en el mes de agosto del 2025, indica que son las mismas tres personas desde hace un año, los mismo electrodomésticos y el mismo uso del servicio por lo que no se justifica el aumento de la energía. Solicita una visita por parte de EPM para descartar daños o errores, autoriza notificación por correo electrónico. Nota: no existe desviación significativa (límite superior 275,8 Kilovatios Hora (kWh)) Se dejan valores separados para que el usuario pueda pagar los consumos que no son objeto de reclamación, para lo cual se entrega factura temporal con el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 159 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 92 kWh por valor de \$74.642. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o la respuesta de esta reclamación es no accede, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

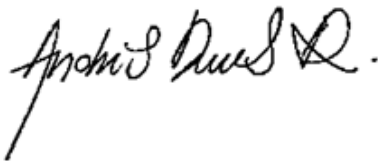
Nro. Respuesta: PQR-12951214-G0L5 Fecha Respuesta: 26/08/2025 03:27:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se identifica que el consumo de 251 kilovatios hora (kWh) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 275,8 kWh. Los consumos pueden variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo o algún evento atípico en la instalación. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de agosto del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Por lo anterior y en atención a su solicitud (resolución se envía una revisión a su inmueble el día 21 de agosto del 2025 (orden 582406539), en esta no se detectan daños, ni trocamiento, se descarta error de lectura, se encontró medidor generando consumo por las dos fases según informo el propietario de edificio, realizo reformas y al parecer conectaron la energía de este medidor hacia otro apartamento, conectado por un tercero. Lo anterior evidencia que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Se dejaron valores separados para que el usuario pueda pagar los consumos que no son objeto de reclamación, para lo cual se entregó factura temporal con el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 159 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 92 kWh por valor de \$74.642. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o la respuesta de esta reclamación es no accede, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas 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; de lo contrario 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 cobro posterior por reconexión.

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:



ANDRES DARIO DURANGO RODRIGUEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

371292222000340403-106-010620605

CONTRATO: 12942023
DIRECCIÓN ENTREGA:
TRAN 12 BB CR 22 -34 (INTERIOR 403)
MUNICIPIO: PEÑOL-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1465168225
CLIENTE: MARIA ELVIA
CC/NIT: 21907252
CICLO: 106 - ESTRATO: 2

Facturación de:
AGOSTO/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 26/08/2025

REFERENTE DE PAGO:
1092951621-06

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	217 kwh	\$132.344,24	251 kwh	\$161.055,09
TOTAL EPM				\$161.054,85
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$5.990,51
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$74.642,36
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$92.403,00

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

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$42.762,36



(415)7707173981008(8020)109295162106(3900)092403(96)20250826



CONTRATO:
12942023

TOTAL A PAGAR	\$92.403,00
* ESTADO DE CUENTA *	PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1387434
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	vivitaydyspm@gmail.com - Vivian Taydys Pacheco Martinez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12951214-G0L5
Fecha envío:	2025-08-27 18:06
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	Fecha: 2025/08/27 Hora: 18:09:56	Tiempo de firmado: Aug 27 23:09:56 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/08/27 Hora: 18:09:57	Aug 27 18:09:57 cl-t205-282cl postfix/smtp[5312]: 7763B1248811: to=<vivitaydyspm@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.3, delays=0.1/0.02/0.95/0.28, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-3cd2658b71fsi1151296f8f.703 - gsmt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/27 Hora: 18:30:10	Consumo para id 1387434, estado 55: --- [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-12951214-G0L5

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12951214-G0L5..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	97fff87b775a5e435fb23ab973f60d35c9828f35347c7e87da322ac0acbd2c46
Anexo_al_oficio.pdf	7d8ef33474c9738d3cb69d9390ba6a83a3a9005faab0e75b2a8fa213a70f5d5d

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