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.

RESULTADO A SU SOLICITUD

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12958447-Y5L1 Fecha Creación: 21/08/2025 02:46:23 PM

Contacto: Jose Norbey Bedoya Florez

Instalación: 181000202300000000

Dirección: RURAL_181000202300000000_RURAL EL PEÑOL

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PEÑOL

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

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario inconforme con el consumo factura de energía en el mes de junio del 2025, indica que se aumentó demasiado el consumo y son las mismas personas y el mismo uso del servicio, recibió una visita de un funcionario de EPM por el alto consumo y este lo justificó indicando que habían hecho un portón usando pulidora y un soldador eléctrico en los últimos meses, sin embargo el usuario manifiesta que esto es falso dado que usando esos aparados se demoraron unas dos horas, de resto el uso del servicio ha sido igual, solicita nuevamente una visita. Autoriza notificación por correo electrónico. Nota: no se dejan valores en reclamación dado que el usuario manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura.

Nro. Respuesta: PQR-12958447-Y5L1 Fecha Respuesta: 26/08/2025 05:10:00 PM

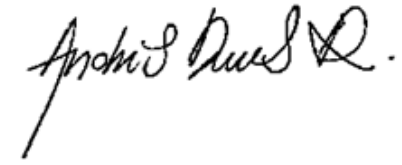
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con verificaciones efectuadas en nuestros sistemas de información, se evidenció que para la facturación del mes de julio del 2025 se registraron por diferencia de lecturas consumos de 948 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior, configurándose así desviación significativa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a realizar revisión previa para determinar la causa de la desviación significativa el día 14 de junio del 2025 (orden 583276798), en la revisión se descartan errores en la lectura, trocamiento o daños, no comparte el servicio, el aumento se debe a qué utilizaron soldador eléctrico y pulidora. Por lo anterior se concluyó que el aumento en el consumo se ocasionó por el uso del servicio. Por lo anterior y en atención a su solicitud manifestando que el soldador eléctrico y la pulidora solo se usaron un día y dos horas aproximadamente; además la persona que hizo el trabajo llevó una planta de energía para surtir estos aparatos, por tal motivo se envía una revisión a su inmueble el día 23 de agosto del 2025 (orden 583276798), en está no se detectan daños, ni trocamiento, se descarta error de lectura, tampoco se evidencia que comparte el servicio. Lo anterior evidencia que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. 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). Nota: no se dejan valores en reclamación dado que el usuario manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura.

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.

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:	1387488
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	josenorbaybedoya009@gmail.com - Jose Norbey Bedoya Florez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12958447-Y5L1
Fecha envío:	2025-08-27 18:07
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 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: 2025/08/27** **Hora: 18:10:04**	**Tiempo de firmado:** Aug 27 23:10:04 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 no existe.)**	**Fecha: 2025/08/27** **Hora: 18:10:05**	Aug 27 18:10:05 cl-t205-282cl postfix/smtp[5680]: A128212487FC: to=<josenorbaybedoya009@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26]:25, delay=0.35, delays=0.09/0/0.15/0.11, 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 d75a77b69052e-4b2b8dc3f00si54296251cf.336 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	**Fecha: 2025/08/27** **Hora: 18:25:24**	Consumo para id 1387488, 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-12958447-Y5L1

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12958447-Y5L1..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12958447-Y5L1-2533.pdf	7d73a7b4ebd28d729bc9704e1e7c331ee7a97f075c942abf9a41025c4cb0a605

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