

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

22 JUL 2024

26 JUL 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD

Advertencia: La notificación se considera surtida a  
tránsito el día siguiente del retiro del aviso.



NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-11851854-C3Z6

Fecha Creación: 28/06/2024 05:10:30 PM

Contacto: Maria Alejandra Alvarez Martinez

Instalación: 190607200533622000

Dirección: RURAL\_190607200533622000\_PTO MADERO LOCAL 6

Meses Reclamados: Junio-2024;Mayo-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: RETIRO

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Alejandra Alvarez Martinez Cédula: 25007319 Dirección:  
RURAL\_190607200533622000\_PTO MADERO LOCAL 6, RETIRO, ANTIOQUIA Contrato: 12408436  
Teléfonos: 3127289689 Correo Electrónico: jandaflores2018@gmail.com Valor del reclamo: \$650.785,1  
Observación: Usuario en calidad de (Usuario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes  
de Junio con respecto al consumo registrado y los ajustes conceptos facturados del mes de Mayo en el  
servicio de Energía por valor \$299.393,86. Indica que no justifican el incremento, no presentaron  
novedades, solicita revisión. 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.  
ID:a162f335-5d94-4299-b439-727ac00f1071

Nro. Respuesta: PQR-11851854-C3Z6

Fecha Respuesta: 15/07/2024 04:30:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de mayo de 2024 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 616 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior de 600,9 kWh, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 333,833 kWh y dejó en investigación 282,167 kWh programando la respectiva revisión previa el día viernes, 26 de abril de 2024 pero al no haber quien la atendiera, esta revisión fue reprogramada para el viernes, 10 de mayo de 2024 con igual resultado y de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes se dio continuidad al proceso de facturación. Por otro lado, para el mes de junio de 2024 (periodo de consumo 19 abril al 21 mayo de 2024) se registró un consumo de 627 kWh, en este caso no se presentó desviación significativa ya que el límite superior es de 759,6 kWh, según lo expuesto, para el mes de junio de 2024, se facturó el consumo pendiente del mes de mayo 282,167 kWh y el total registrado por diferencia de lectura del mes de junio de 2024. En atención a la presente reclamación, el día jueves, 11 de julio de 2024, se realizó visita al inmueble con el fin de realizar la respectiva revisión en la cual, se encontró medidor con lectura de 14506 kWh con serie 4604424873, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron daños, intercambio, ni error de lectura. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En mérito de lo precedido, confirmamos que el valor cobrado con la observación de ajustes a conceptos facturados, al mes de mayo de 2024, por valor de \$ \$299 394, y cobrado en junio, es correcto, toda vez que éste hace referencia a consumos dejados de facturar en la instalación en atención a investigación de consumos. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el mes de junio de 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses para junio de 2024 que en este caso corresponde a 446 kWh. Se dejan en reclamación 181 kWh y se separan los ajustes de conceptos facturados del mes de mayo de 2024 por valor total de \$494.765. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, 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. Se adjunta factura con valores separados.

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:**

Tatiana Mendoza.

---

YULY TATIANA MENDOZA RODRIGUEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:  
JULIO/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: 25/07/2024

REFERENTE DE PAGO:  
1016207801-89

CONTRATO: 12408436

DIRECCIÓN ENTREGA:

PTO MADERO LOCAL 6

MUNICIPIO: RETIRO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1404882113

CLIENTE: KATHERINE MIRA LONDOÑO

CC/NIT: 43454923

CICLO: 109 - ESTRATO: -1

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	627 kwh	\$676.783,80	585 kwh	\$671.618,76
<b>TOTAL EPM</b>				<b>\$671.618,44</b>
<b>MÁS CUENTAS VENCIDAS</b>				<b>\$1.039.389,04</b>
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>				<b>\$62.813,78</b>
<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>				<b>-\$494.765,26</b>
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>				<b>\$1.279.056,00</b>

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



(415)7707173981008(8020)101620780189(3900)01279056(96)20240725

CONTRATO:  
12408436

**TOTAL A PAGAR \$1.279.056,00**

\* ESTADO DE CUENTA \*

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://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.

EnviaElectronico Certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **C.C. 8909049961** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

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

**Resumen del mensaje**

<b>Id Mensaje</b>	1144784
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	jandaflowrs2018@gmail.com - Maria Alejandra Alvarez Martinez
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11851854-C3Z6
<b>Fecha Envío</b>	2024-07-16 18:01
<b>Estado Actual</b>	No fue posible la entrega al destinatario

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/16 18:03:02	<b>Tiempo de firmado:</b> Jul 16 23:03:02 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/07/16 18:03:03	Jul 16 18:03:03 cl-t205-282cl postfix/smtp [17462]: C4EB41248804: to=<jandaflowrs2018@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.26]:25, delay=0.4, delays=0.13/0.15/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.31.26] 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser</a> af79cd13be357-7a160c7db86si843933885a.597 - gsmt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/16 18:34:43	Consumo para id 1144784, 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

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11851854-C3Z6

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11851854-C3Z6..

Gracias por utilizar los medios digitales



---

## Adjuntos

Factura.pdf

Detalle\_de\_respuesta.pdf

---

## 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.

---