

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

01/12/2025

05/12/2025

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

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13048604-J8S2

Fecha Creación: 23/09/2025 01:23:28 PM

Contacto: Dayana Michell De La Hoz Barbosa

Instalación: 053914203000050402

Dirección: CL 34 B CR 93 -5 (INTERIOR 402)

Meses Reclamados: Septiembre-2025;Agosto-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina manifiesta inconformidad por el alto consumo sobre el servicio de energía presentado en el mes de agosto de 2025 por 212 kilovatios hora (kWh) y en el mes de septiembre de 2025 por 142 kWh.

Nro. Respuesta: PQR-13048604-J8S2

Fecha Respuesta: 26/11/2025 05:09:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su reclamación relacionada al servicio de energía por el consumo de 212 kilovatios hora (kWh) en el mes de agosto de 2025 y 142 kWh en el mes de septiembre de 2025. Con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos: Teniendo en cuenta que, según verificación en nuestros sistemas de información, para el mes de agosto de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 212 kWh, periodo en el cual no es posible establecer límites de consumo, por lo que no presentó desviación significativa, toda vez que se debe tener en cuenta la entrada en vigencia de la Resolución CREG 105 de 2024, la cual modifica de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 con respecto a la forma en que se calculan las desviaciones significativas para los servicios de energía y gas. Desde dicho periodo de facturación y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación analizado, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, límites que se determinan para la facturación mensual con base en el consumo promedio de los últimos doce (12) meses realmente medidos y facturados, diferentes a cero y sin novedades, teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días; el consumo de energía por diferencia de lecturas para el periodo de agosto de 2025 fue de 212 kWh en 30 días de consumo, para el mes de agosto de 2025 no es posible establecer el límite superior de consumo ya que no se cuenta con doce (12) periodos de consumos en la instalación. De igual forma, para el mes de septiembre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 142 kWh, periodo en el cual no es posible establecer límites de consumo, por lo que no presentó desviación significativa, toda vez que se debe tener en cuenta la entrada en vigencia de la Resolución CREG 105 de 2024, la cual modifica de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 con respecto a la forma en que se calculan las desviaciones significativas para los servicios de energía y gas. Desde dicho periodo de facturación y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación analizado, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, límites que se determinan para la facturación mensual con base en el consumo promedio de los últimos doce (12) meses realmente medidos y facturados, diferentes a cero y sin novedades, teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días; el consumo de energía por diferencia de lecturas para el periodo de septiembre de 2025 fue de 142 kWh en 32 días de consumo y que normalizado a 30 días arrojó un consumo de 133,125 kWh, para el mes de septiembre de 2025 tampoco fue posible establecer el límite superior de consumo ya que no se cuenta con doce (12) periodos de consumos en la instalación. Por lo anterior, y debido a la reclamación presentada, nuestra empresa programa una visita de revisión a la instalación, la cual fue realizada el día 24 de septiembre de 2025, encontrando casa sola y no fue posible realizar la revisión; por lo que se programó una segunda visita para el día 26 de septiembre de 2025, donde se encontró medidor en normal funcionamiento; se identifica que no surte otras instalaciones, no se evidencia error de lectura, ni intercambio. Se realizan pruebas al medidor, con servicio registra y controlando deja de registrar, se descartan daños eléctricos. Dicha información no fue concluyente para tomar una decisión, es por esto que el 03 de octubre de 2025 se retiró el medidor para ser llevado al laboratorio y realizarle las pruebas de precisión, saliendo conforme del laboratorio, lo que concluye que el consumo registrado en el mes de agosto de 2025 por 212 kWh y en el mes de septiembre de 2025 por 142 kWh, 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 los meses en reclamo por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación 194,400 kWh por valor de \$153.404. 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. Es importante resaltar que, si no interpone los recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 44 44 115 y solicitar el envío del

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:

Isabel Gil.

ISABEL CRISTINA GIL RESTREPO



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1447899
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	michelledelahoz2001@gmail.com - Dayana Michell De La Hoz Barbosa
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13048604-J8S2
Fecha envío:	2025-11-27 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

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: 2025/11/27 Hora: 18:01:44		Tiempo de firmado: 2025/11/27 18:01:44 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: 2025/11/27 Hora: 18:01:45	Nov 27 18:01:45 cl-t205-282cl postfix /smtp[12427]: CC9BF1248526: to=<michelledelahoz2001@gmail.com> , relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27]:25, delay=0.52, delays=0.17/0.02/0.15/0.18, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.16.27] 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=NoSuc h User af79cd13be357-8b52a1c67d6si86487385a.156 0 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/27 18:51:01 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:51:04	Consumo para id 1447899, 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.

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13048604-J8S2

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13048604-J8S2-9837.pdf	application/pdf	a76a32495f1673fc5cf1bd5a46b430ff030bcf2ed80a552e5db740aeb9789484

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 acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. 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

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13048604-J8S2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co