

**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.



NIT. 890.904.996 - 1

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Caso Nro: PQR-13164565-P4T3                      Fecha Creación: 06/11/2025 03:32:05 PM  
Contacto: Alvaro Hernan Valencia Gomez  
Instalación: 086025202000220000  
Dirección: CR 105 B CL 62 -22  
Meses Reclamados: Octubre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado                      Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o                      Departamento: Antioquia  
              producción facturado

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre: Alvaro Hernan Valencia Gomez Cédula: 71676264 Dirección: CR 105 B CL 62 -22, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 11050497 Teléfonos: 3122277458 Correo Electrónico: valenciagomezalvaro@hotmail.com Valor del reclamo: energía \$149.974,21 Meses a reclamar: octubre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de energía. Indica que el consumo es muy elevado para el uso que se hace del servicio, se solicita revisión y validación para descarte de novedades. residen en la vivienda hace 8 meses y habitan (2) personas. 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: f4420c10-110e-4429-bbdf-c1379b7159d3

Nro. Respuesta: PQR-13164565-P4T3                      Fecha Respuesta: 26/11/2025 01:50:00 PM  
Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su requerimiento relacionado con la inconformidad con el consumo facturado en el servicio de energía, correspondiente al mes octubre de 2025. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 240 kilovatios hora (kWh), facturados en el mes de octubre de 2025, para el periodo comprendido entre el 2 de septiembre de 2025 al 2 de octubre de 2025 para un total de 30 días de facturación, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por CREG, a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes). Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo facturado, con el límite superior de 426,492 (kWh) establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Se informa que el consumo registrado puede variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo, daño en la instalación, los cuales son responsabilidad del cliente o usuario, o incremento en tarifas las cuales son asignadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). Precisado lo anterior, le informamos que la normatividad vigente establece que nuestra empresa debe hacer uso de instrumentos que la técnica haya dispuesto para medir sus consumos, que en este caso es el medidor, por lo tanto, el elemento de medición es el único testigo del consumo real demandado al interior del inmueble, componente principal del cobro. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados.

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:**



---

CLAUDIA MARIA VALENCIA DURANGO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## 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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1447959
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	valenciagomezalvaro@hotmail.com - Alvaro Hernan Valencia Gomez
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13164565-P4T3
<b>Fecha envío:</b>	2025-11-27 18:00
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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: 18:01:38		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/11/27 18:01:38  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:01:39	Nov 27 18:01:39 cl-t205-282cl postfix /smtp[10657]: 94F9712487F1: to=<valenciagomezalvaro@hotmail.com>g t ;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.42.5]:25, delay=0.77, delays=0.1/0.46/0.21, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.42.5] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CO1PEPF000042AE.namprd03.prod.outlook.c o m 2025-11-27T23:01:39.246Z 08DE29E7485B060C] (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/11/27 18:54:34  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:54:37	Consumo para id 1447959, 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-13164565-P4T3

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-13164565-P4T3-180.pdf	application/pdf	b7d66d847080b8712f71aaf1f1e33466a4215469306800dda79dbe7cd2d1edc6

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-13164565-P4T3..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)