

**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-13192439-D5Z6      Fecha Creación: 18/11/2025 10:41:37 AM

Contacto: Yuly Andrea Castañeda Munera

Instalación: 190887100045750000

Dirección: RURAL\_190887100045750000\_C17 14-42

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado      Municipio: YARUMAL

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

**Detalle de lo solicitado:**

Usuaria en calidad de beneficiaria presenta reclamo por los valores facturados en el servicio de energía para el mes de noviembre en el contrato 6561818, manifiesta que en la propiedad habita una sola persona y no se explican la causa del incremento. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se informa que la presentación de los recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13192439-D5Z6      Fecha Respuesta: 26/11/2025 01:50:00 PM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 149), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Para el mes de noviembre se registró un consumo de 437 kilovatios hora (kWh) que normalizado a 30 días arroja un resultado de 409,688 kWh, unidades que presentan desviación significativa ya que sobre pasaron el límite superior de 255,256 y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa realiza análisis de consumos y se determina que los valores facturados son acordes a los consumos históricos generados en la instalación, si embargo y teniendo en cuenta su inconformidad se realiza visita a la instalación el día sábado 22 de noviembre, en la cual se encontró medidor con lectura de 63045 kWh, en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, 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 noviembre del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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:**

Oscar A. Mesa S.

---

OSCAR AUGUSTO MESA LONDONO

Empresas Pùblicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



# Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



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

## 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>	1448138
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	yuliandreacasta@gmail.com - Yuly Andrea Castañeda Munera
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13192439-D5Z6
<b>Fecha envío:</b>	2025-11-27 18:02
<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>	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:03:56		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/11/27 18:03:56  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:03:56	Nov 27 18:03:56 cl-t205-282cl postfix /smtp[18641]: 2EE20124880C: to=<yuliandreacasta@gmail.com>, relay=smtp-in.l.google.com [142.251.16.27] . 16.27]:25, delay=0.36, delays=0.09/0/0.18/0.1, 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 af79cd13be357-8b52a1dabfesi89214185a.195 3 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/11/27 18:16:31  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:16:34	Consumo para id 1448138, 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-13192439-D5Z6

### 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-13192439-D5Z6-7495.pdf	application/pdf	e9e059d9772dfe4c4ff43be920075188fd120f3306f6bd0b8d9524bae6a8cd27

### 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-13192439-D5Z6..

Gracias por utilizar los medios digitales

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