

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
02/12/2025 09/12/2025

**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-13185102-Y9R7 Fecha Creación: 13/11/2025 10:09:19 AM

Contacto: Luz Dary Murillo Palacios

Instalación: 190048100182600000

Dirección: RURAL_190048100182600000_B OBRERO

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: APARTADÓ

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

Detalle de lo solicitado:

La señora Luz Dary Murillo Palacios, informa que esta inconforme con la facturación del consumo del mes noviembre de 2025, indica que no le leyeron el contador y por esa razón el consumo que se facturó de energía es muy alto, pide que se le revise el contador para corroborar la lectura. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13185102-Y9R7 Fecha Respuesta: 27/11/2025 08:24:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo comprendido entre el martes , 16 de septiembre de 2025 y el viernes, 17 de octubre de 2025, para un total de 31 días de facturación, de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad de facturación mensual de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 129,677 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos, está el cálculo de la desviación estándar del consumo y la identificación de variaciones que excedan los límites establecidos en el CCU, conocidas como desviaciones significativas (por alto o bajo consumo). Este procedimiento es fundamental para asegurar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, reduciendo el riesgo de inconsistencias que afecten al usuario. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 134,000 kWh, facturado en el mes de noviembre de 2025, 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, y el Contrato CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 145,882 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Por solicitud del interesado, se realizó una visita técnica el 18 de noviembre de 2025, orden 607785525, en la cual se corroboró que la lectura es consecuente con la que se está facturando el mes objeto de la inconformidad, noviembre de 2025. No se pudo establecer el estado de la instalación porque el inmueble estaba solo, además, la prueba técnica realizada al contador demostró que su estado es acto para determinar los consumos que se generan en la instalación. 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 noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores, porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

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:



ARIEL RENE LOPEZ LONGA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a envía electrónico

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



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

| | |
|--------------------------|--|
| Id mensaje: | 1448893 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | luzdarymurillopalacios@gmail.com - Luz Dary Murillo Palacios |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13185102-Y9R7 |
| Fecha envío: | 2025-11-28 18:01 |
| 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 | Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:04:31 | | Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:04:31 Política: 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 - Artículo 23 Ley 527 de 1999. | | | |
| ● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) | Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:04:31 | Nov 28 18:04:31 cl-t205-282cl postfix /smtp[16264]: 2B4341248802: to=<luzdarymurillopalacios@gmail.com>; relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.2] 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 6a1803df08f44-88652ba804bsi25578046d6.204 4 - gsmtp (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:24:07 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:24:10 | Consumo para id 1448893, 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-13185102-Y9R7

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-13185102-Y9R7-1938.pdf | application/pdf | 0e66c3bd1b8f4881e7900b6fb54ae7057a1a6824a1413a5b7b8dcdb7f1be5711 |

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-13185102-Y9R7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co