

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera**      **Retiro en cartelera**  
**04/12/2025**              **11/12/2025**

**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-13217197-Z4N3      Fecha Creación: 27/11/2025 10:32:28 AM  
Contacto: Leidis Yohana Chica Simanca  
Instalación: 190051100298800000  
Dirección: RURAL\_190051100298800000\_MIRAMAR  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado      Municipio: ARBOLETES  
Causa: Inconformidad con el consumo o      Departamento: Antioquia  
             producción facturado

**Detalle de lo solicitado:**

Cliente en calidad de inquilina se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de noviembre de 2025 (periodo facturado del 18 de septiembre al 18 de octubre de 2025), en el servicio suscrito 114429664, del contrato 6398258, correspondiente a energía eléctrica. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico. Se informa al cliente que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 246.000 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 250.000 kWh, por valor de \$222.522,50. .

Nro. Respuesta: PQR-13217197-Z4N3      Fecha Respuesta: 01/12/2025 10:29:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

En EPM valoramos sus inquietudes y agradecemos que nos haya contactado. Hemos revisado el consumo facturado correspondiente al mes de noviembre de 2025, que comprende del 18 de septiembre al 18 de octubre de 2025 (31 días), conforme a lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). De acuerdo con la normativa, el consumo se normaliza a un período estándar de 30 días para garantizar comparaciones justas entre diferentes periodos. En este caso, el consumo normalizado fue de 480 kilovatios hora (kWh), mientras que el consumo facturado, calculado a partir de las lecturas del medidor, fue de 496 kWh. Este procedimiento permite verificar variaciones significativas en el consumo (altos o bajos) según lo definido por la CREG y el CCU. Tras la revisión, confirmamos que no se encontraron desviaciones relevantes, por lo que la facturación se realizó conforme a los criterios regulatorios y contractuales. Lo anterior se sustenta en que el consumo normalizado está por debajo del límite superior de 568,031 kWh establecido para el mes analizado. En atención a su reclamo, se realizó una visita técnica el miércoles 26 de noviembre de 2025 bajo la orden número 611406607, en la instalación RURAL\_190051100298800000\_MIRAMAR. Durante la verificación se encontró el medidor marca: E31-HXE13R, serie: 15249167 y lectura: 20.934 kWh, en correcto funcionamiento. El equipo registra carga adecuadamente, no presenta errores de lectura ni daños, y no se identificaron irregularidades internas en el inmueble que justifiquen reconsiderar los consumos registrados. Se concluye que el consumo corresponde al uso del servicio y a la diferencia entre las lecturas del medidor. Adicionalmente, los procesos de lectura y facturación fueron revisados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, EPM 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). Recuerde: 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) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 246 kWh. Se dejan en reclamación 250 kWh, por valor de \$222.522,50. En este orden de ideas la factura que debe cancelar corresponde a la emitida en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente (\$574.405,00), y no la factura original emitida. Si decide no hacer uso de los recursos legales, puede comunicarse a la línea (604) 444 41 15 para solicitar el envío del cupón de pago con los valores ajustados, lo que permitirá realizar el pago y evitar la generación de intereses de mora cuando se reincorpore el valor en reclamación. En caso contrario, dicho valor será cargado en el próximo estado de cuenta como saldo vencido y, si no se cancela en la fecha de vencimiento, se procederá a la suspensión del servicio, lo que generará un cobro adicional por reconexión.

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:**



---

FAVIO ANDRES MORELOS MARIN  
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>	1451745
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	leidischica1987@gmail.com - Leidis Yohana Chica Simanca
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13217197-Z4N3
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-02 19:00
<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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 19:02:42		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 19:02:42  <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: 2025/12/02 Hora: 19:02:42	Dec 2 19:02:42 cl-t205-282cl postfix /smtp[21224]: 6974312487EC: to=<leidischica1987@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.33, delays=0.1/0.02/0.15/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] 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=NoSuccess User af79cd13be357-8b52a1c6591si604948685a.1574 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 19:14:59  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>● Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 19:15:02	Consumo para id 1451745, 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-13217197-Z4N3

### 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-13217197-Z4N3-9178.pdf	application/pdf	4aed687fa78513c05fccf04235a656ed86757af011470ae038352b1761e6fb9b

### 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-13217197-Z4N3..

Gracias por utilizar los medios digitales

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