

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

05/02/2026

11/02/2026

**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-13354536-S2F0

Fecha Creación: 27/01/2026 01:52:31 PM

Contacto: Hernando Herrera Saavedra

Instalación: 190021200751018000

Dirección: RURAL_190021200751018000_VEREDA EL POPO

Meses Reclamados: Enero-2026;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ALEJANDRÍA

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

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuario, inconforme con la factura del mes de enero de 2026 (factura trimestral) del servicio de energía, no comprende la razón del aumento tan elevado en el consumo, indica que visitan esporádicamente la vivienda, no han cambiado hábitos, ni han tenido visitas, no han adquirido nuevos electrodomésticos y no han realizado cambios que justifiquen dicha variación. Solicita una revisión técnica por parte de EPM. No se dejan valores en reclamación ya que la factura se encuentra cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-13354536-S2F0 Fecha Respuesta: 02/02/2026 02:02:00 PM

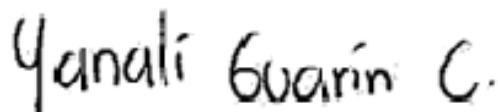
Resultado: No Accede

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 27 de septiembre y el 30 de diciembre de 2025, para un total de 94 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 90 días calendario, de acuerdo con la periodicidad trimestral de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 338,937 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 90. 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. Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 354,001 kWh, facturado en el mes de enero de 2026, 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 período reclamado. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 544,035 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 628841270 del 28 de enero de 2026, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 3287 kWh. Se encontró casa de veraneo, visitada esporádicamente o temporadas vacacionales, en el momento solo nunca conectada de manera continua y los otros electrodomésticos cuando visitan la propiedad, se realiza revisión a sus instalaciones internas, no se observan perdidas o hallazgos de daños en su redes, se realiza tabla de aforo, se da recomendaciones de uso, se deja constancia de revisión, además se realiza prueba PCT, firma encargado con autorización del propietario. Con base en lo anterior, se concluye que el consumo registrado obedece a un mayor uso del servicio. 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 enero de 2026, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

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:



YANALI GUARIN CALDERON

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 que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1487508
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	hhsaavedar50@gmail.com - Hernando Herrera Saavedra
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13354536-S2F0
Fecha envío:	2026-02-03 19:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/02/03 Hora: 19:02:48		Tiempo de firmado: 2026/02/03 19:02:48 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: 2026/02/03 Hora: 19:02:48	Feb 03 19:02:48 mail postfix/smtp [689427]: 170421E202C6: to=<hhsaavedar50@gmail.com>, relay=smtp-in.l.google.com [142.251 .167.27]:25, delay=0.26, delays=0.09 /0/0.15/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l. google.com[142.251.167.2 7] 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 d75a77b69052e- 5061c256224si8564291cf.293 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/03 19:17:14 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/03 Hora: 19:17:18	Consumo para id 1487508, 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-13354536-S2F0

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13354536-S2F0-6382.pdf	application/pdf	621bfd873d09c77d3ff0b36765973df9cd83f14234ad0843ccf22332ef631fd3

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-13354536-S2F0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co