

**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-13355245-Z8D0      Fecha Creación: 27/01/2026 03:22:05 PM

Contacto: Sandra Liliana Echeverria Carpio

Instalación: 190893200895160000

Dirección: RURAL\_190893200895160000\_VDA CANO NEGRO

Meses Reclamados: Enero-2026;Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado      Municipio: YONDÓ

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

**Detalle de lo solicitado:**

Usuaria en calidad de beneficiaria del servicio solicita que la empresa revise los consumos de energía cobrados en las factura de octubre de 2025 y enero de 2026, manifiesta que la cuenta se incrementó demasiado. también manifiesta que estuvieron haciendo una revisión a finales del mes de septiembre de 2025 pero el funcionario solo preguntó que electrodomésticos tenían y no revisó el estado del medidor, por lo que requiere una nueva visita para hacer la revisión mas detallada. Usuaria autoriza notificación de la respuesta del reclamo al buzón de correo electrónico. Se hace entrega de factura por \$529.659 con la cual puede pagar los valores que no son objeto de reclamo, mientras se da respuesta al reclamo. Se dejan en reclamación 872,6 kilovatios hora (kwh) por un valor de \$773.116,12.

Nro. Respuesta: PQR-13355245-Z8D0      Fecha Respuesta: 02/02/2026 08:04:00 AM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Una vez revisados nuestros sistemas de información se evidencia que, para la factura de octubre de 2025, consumos del martes 17 de junio al miércoles 17 de septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 1.044 kilovatios hora (kWh), que normalizado a 90 días arroja un resultado de 1.021,304 kWh, unidades que presentan desviación significativa, ya que sobrepasaron el límite superior de 997.896 kWh. Se aclara que, 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 146), 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 90 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). De acuerdo con lo anterior, se programó la respectiva revisión previa para el martes 23 de septiembre de 2025 bajo la orden 590917752, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 4328 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron daños. Durante la revisión técnica la usuaria del servicio manifestó que conectó una nevera, lo que explica el incremento del consumo de energía. Con relación a la factura de enero de 2026, consumos del miércoles 17 de septiembre al miércoles 17 de diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 863 kWh, que normalizado a 90 días arroja un resultado de 853,516 kWh, unidades que no presentan desviación significativa, ya que no sobrepasaron el límite superior de 1.546,407 kWh. De acuerdo con los análisis anteriores, se determina que las unidades registradas para el servicio de energía en los períodos descritos fueron facturadas con base en la diferencia de lecturas tomadas directamente desde el elemento de medición, conforme lo establece el artículo 146 de la Ley 142 /94. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 628908996 del miércoles 28 de enero de 2026, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 5348 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, pero internamente en el inmueble no fue posible realizar la revisión técnica por estar la vivienda sola, por lo que se programó una segunda revisión con orden 629158139 para el jueves 29 de enero de 2026, encontrando el medidor en normal funcionamiento y con un registro de 5348 kWh, pero de nuevo se encontró la casa sola y no fue posible realizar la revisión en el interior de la vivienda. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de octubre de 2025 y enero de 2026, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. 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) períodos en la instalación, que en este caso corresponde a 517,2 kWh para los meses de octubre de 2025 y enero de 2026. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. En total se dejan en reclamación 872,6 kWh, por valor de \$773.116,12. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior 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:**

*Carlos A. Orrego Fdez.*

---

CARLOS ARTURO ORREGO FERNANDEZ

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](http://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

<b>Id mensaje:</b>	1487517
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	echeverriacarpiosandalilina@gmail.com - Sandra Liliana Echeverría Carpio
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13355245-Z8D0
<b>Fecha envío:</b>	2026-02-03 19:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/02/03 Hora: 19:02:47		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/03 19:02:47  <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 - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/02/03 Hora: 19:02:47	Feb 03 19:02:47 mail postfix/smtp [712073]: 81F391E202DA: to=<echeverriacarpiosandalilina@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.167.2] .167.27]:25, delay=0.25, delays=0.09/0/0.14/0.02, 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuc">https://support.google.com/mail/?p=NoSuc</a> h User af79cd13be357-8ca2fdd402dsi110619785a.62 8 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/03 19:17:30  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/02/03 Hora: 19:17:32	Consumo para id 1487517, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13355245-Z8D0

### 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-13355245-Z8D0-6730.pdf	application/pdf	8d89f46e22cd95b6893ddd815c60e8907c4864ed237f5c6857c227e248bbfbff

### 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-13355245-Z8D0..

Gracias por utilizar los medios digitales

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