

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

06/01/2026 13/01/2026

**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-13141002-Q2B5 Fecha Creación: 28/10/2025 03:32:20 PM

Contacto: Eunice Del Socorro Bedoya Sanchez

Instalación: 190674100118800000

Dirección: RURAL_190674100118800000_CALLE EL CODO

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN VICENTE FERRER

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

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de hermana de propietario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de octubre de 2025, en el servicio suscrito 115511435, correspondiente a energía eléctrica, donde se le esta facturando 184 kilovatios hora (kWh), le parece muy elevado y tienen muy pocos hábitos de uso del servicio. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. 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 93,637 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 90,363 kWh, por valor de \$66.844. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-13141002-Q2B5 Fecha Respuesta: 29/12/2025 04:11:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 184 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de octubre de 2025 y consumo comprendido entre el 21 agosto al 22 septiembre, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, se identificó que su consumo normalizado a 32 días arroja un resultado de 172,5 kWh, lo que no contribuye a una variación en el consumo (aumento o disminución) que exceden los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes de cada servicio para el periodo reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 603184528 el 30 de octubre de 2025 se encontró que medidor no registra y parado, se determinó realizar verificación de la medida, el 10 de noviembre se retira medidor para ser llevado al laboratorio para realizar las respectivas validaciones de funcionamiento, se instala medidor nuevo provisional con serie 26995765. El 1 de diciembre de 2025 con número de orden 17357024 se instala de nuevo medidor retirado y que fue llevado al laboratorio con serie 23260738, se en encontró en óptimas condiciones, se instala con lectura 752 kilovatios hora (kWh). Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio. 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 93,637kWh. Se dejan en reclamación 90,363 kWh, por valor de \$ 66.844. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 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:



JAVIER MAURICIO LOPEZ OCAMPO

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:	1466845
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	eunicebedoya508@gmail.com - Eunice Del Socorro Bedoya Sanchez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13141002-Q2B5
Fecha envío:	2025-12-30 18:00
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: 2025/12/30 Hora: 18:02:03		Tiempo de firmado: 2025/12/30 18:02:03 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 está llena.)	Fecha: 2025/12/30 Hora: 18:02:06	Dec 30 18:02:06 cl-t205-282cl postfix /smtp[27759]: E6CA4124885D: to=<eunicebedoya508@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.27]:25, delay=2.3, delays=0.07/0.82/1.2/0.22, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 586e51a60fabf-3fdaabb7dd3si22820816fac.169 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/30 18:14:25 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/30 Hora: 18:14:27	Consumo para id 1466845, estado 55: --- [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-13141002-Q2B5

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-13141002-Q2B5-2911.pdf	application/pdf	7458c95b5ed665d69d27b75652ee872747211be35a34547d88d764c925bed6b0

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-13141002-Q2B5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co