

**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-13250246-T0D1 Fecha Creación: 11/12/2025 03:48:15 PM

Contacto: Maria Del Carmen Correa Gutierrez

Instalación: 037622104001670140

Dirección: CR 62 A CL 74 SUR -167 (INTERIOR 140)

Meses Reclamados: Diciembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LA ESTRELLA

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

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo en la cuenta del mes de diciembre de 2025, en el servicio energía eléctrica a razón de 252 kilovatios hora (kWh) . Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Manifiesta viven solamente dos personas en el inmueble afirma tener nevera, lavadora, dos televisores, electrodomésticos menores, cocinan con gas tiene ducha eléctrica. Se dejan en reclamación 69,800 kWh, por valor de \$61.818,37, se entrega factura modificada temporalmente para diciembre por valor de \$ 185.235. .

Nro. Respuesta: PQR-13250246-T0D1 Fecha Respuesta: 29/12/2025 05:50:00 PM

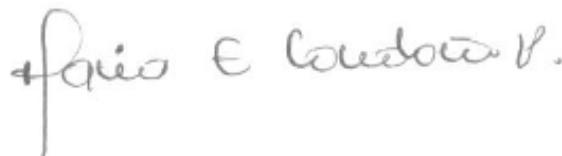
Resultado: No Accede

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 de diciembre de 2025, y un total de 31 días de facturación. Este análisis lo realizamos 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 mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 243,871 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. 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 nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 252 kWh, sobrepasando el límite superior de 232,804 kWh para el periodo y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el CCU, en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con la citada normatividad, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 608847895 del miércoles, 19 de noviembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 615412640 del martes, 16 de diciembre de 2025, en donde se encontró medidor con marca correcta, serie 21686407 con una lectura registrada de 28133 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos, no comparte el servicio, se observan instalaciones internas expuesta , usuario que atiende visita técnica informa que el incremento en el servicio obedece a hay mayor carga de consumo porque tiene nevera nueva Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiámetro) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera el consumo de energía facturado para el mes de diciembre de 2025, por encontrarlo ajustado a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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 182,200 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 69,80 kWh, por valor de: \$185.235. 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:



MARIA ELENA LONDONO PEREZ

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:	1466968
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	correagutierrezmariadelcarmen@gmail.com - Maria Del Carmen Correa Gutierrez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13250246-T0D1
Fecha envío:	2025-12-30 18:12
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: 18:13:48		Tiempo de firmado: 2025/12/30 18:13:48 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: 2025/12/30 Hora: 18:13:50	Dec 30 18:13:50 cl-t205-282cl postfix /smtp[13167]: E49041248824: to=<correagutierrezmariadelcarmen@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125. 137.26]:25, delay=1.4, delays=0.12/0.62 /0.51/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.26] 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 User 5a478bee46e88- 2b05ff0bb08si89194562eec.3 6 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/30 18:32:28 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/30 Hora: 18:32:31	Consumo para id 1466968, 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-13250246-T0D1

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-13250246-T0D1-6845.pdf	application/pdf	fe58656f33bcb733731e9e1621da7fef5c4b4e21f0fb516f60cd976ede6686c

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-13250246-T0D1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co