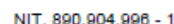


Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
06/01/2026	13/01/2026

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



Caso Nro:	PQR-13270335-G5Z5	Fecha Creación:	19/12/2025 04:36:16 PM
Contacto:	Rafael Cabadia Hernandez		
Instalación:	191493200688400000		
Dirección:	RURAL_191493200688400000_VEREDA MACONDO		
Meses Reclamados:	Noviembre-2025;		
Servicio:	Energía Mercado Regulado	Municipio:	NUEVO BELÉN DE BAJIRÁ
Causa:	Inconformidad con el consumo o producción facturado	Departamento:	Chocó

Nombre: Rafael Cabadia Hernandez Cédula: 71976635 Dirección: RURAL_190172200688400000_VEREDA MACONDO, TURBO, ANTIOQUIA Contrato: 10795950
Teléfonos: 3148554004 Correo Electrónico: rafaelcabadia6@gmail.com Valor del reclamo: \$ 910.883
Meses a reclamar: Noviembre. Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre en el servicio de energía. Indica que es una parcela y en la factura entregada en noviembre, donde la facturación es trimestral le están cobrando 1.311 kwh de energía, lo cual es demasiado para el uso que se le da al servicio, además hizo una prueba con el contador y sigue girando, por lo que está descontrolado y requiere una revisión del contador, residen en la vivienda hace más de 20 años, y habitan 4 personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 1716d3fb-6537-4868-b4e5-e030122f57ba

Nro. Respuesta: PQR-13270335-G5Z5 Fecha Respuesta: 30/12/2025 03:32:00 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 el mes de noviembre 2025: consumos del 23 de julio al 24 de octubre de 2025, correspondientes a 93 días de consumos, en el cual se registró por diferencia de lecturas un consumo de 1311 kilovatios hora (kWh) que normalizado a 30 días arroja un resultado de 1268,710 kWh, el cual no presentó desviación significativa, ya que las unidades no sobrepasaron el límite superior 1480,562 kWh. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúa 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 30 días, los cuales no incluyen periodos 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. Sin embargo, después de realizar la respectiva revisión del caso y la instalación con servicio suscrito 10795950, se encontró que el 15 de diciembre de 2025, en calidad de propietario solicitó financiar deuda del servicio de energía, debido a que tenía un saldo pendiente de pago por valor de \$1.529.912,11 correspondiente a dos meses, incluido el mes de reclamación (noviembre de 2025), la cual fue aprobada según el acuerdo de pago número 190885555 y financiada a 48 cuotas mensuales. Dado lo anterior debemos precisarle que las reclamaciones relacionadas con valores financiados (donde exista acuerdo de pago y/o pagaré), no proceden recursos de Ley debido a que estos no están en el marco del artículo 154 de la Ley 142 (actos sobre los cuales proceden los recursos), y al haber firmado un acuerdo de pago o pagaré por su deuda, las reglas para reclamar han cambiado. Al aceptar ese acuerdo, la deuda original se transformó en un compromiso nuevo (esto se llama novación), que funciona como un contrato independiente al servicio de energía. Por esta razón, ya no se aplican los recursos de ley habituales (como el de apelación) ante la Superintendencia de Servicios Públicos. Observación: No se dejan valores en reclamación ya no procede por lo anteriormente citado.

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:

Nasly B. Gómez

NASLY BIVIAN GOMEZ YEPES

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1467909
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	rafaelcabadia6@gmail.com - Rafael Cabadia Hernandez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13270335-G5Z5
Fecha envío:	2025-12-31 18:49
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.	Fecha: 2025/12/31 Hora: 18:50:52		Tiempo de firmado: 2025/12/31 18:50:52 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/31 Hora: 18:50:53	Dec 31 18:50:53 cl-t205-282cl postfix /smtp[16305]: 7028512486BC: to=<rafaelcabadia6@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.26]:25, delay=1.3, delays=0.1/0.42/0.68/0.11, 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 h User a92af1059eb24-121724e8097si120851470c88.33 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/31 19:08:06 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/31 Hora: 19:08:10	Consumo para id 1467909, 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-13270335-G5Z5

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-13270335-G5Z5-4054.pdf	application/pdf	ff124758f584ebf39fb5148910b57af743ac00a8f9968d72c1a9fb1b801afb2b

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-13270335-G5Z5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co