

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
09/02/2026 13/02/2026

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-13320111-N7M1 Fecha Creación: 15/01/2026 10:33:28 AM

Contacto: Claudia Elena Osorio Zapata

Instalación: 190048100009630103

Dirección: RURAL_190048100009630103_TERRAZA MIL TR 11 AP 103

Meses Reclamados: Enero-2026;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: APARTADÓ

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

Detalle de lo solicitado:

Inquilino se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de enero de 2026, en el servicio suscrito 123210101, correspondiente a energía eléctrica. Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-13320111-N7M1 Fecha Respuesta: 04/02/2026 07:54:00 AM

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 sábado, 15 de noviembre de 2025 y el miércoles, 17 de diciembre de 2025, para un total de 32 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 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad de facturación mensual de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 212,813 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. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 227 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 periodo reclamado. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 429,417 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 627926818 del viernes, 24 de enero de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 18910 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por 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). Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados.

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:



ADRIAN LARGO SEPULVEDA

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:	1489513
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	joselouis0303@gmail.com - Claudia Elena Osorio Zapata
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13320111-N7M1
Fecha envío:	2026-02-05 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: 2026/02/05 Hora: 18:02:01		Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:02:01 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: 2026/02/05 Hora: 18:02:02	Feb 05 18:02:02 mail postfix/smtp [3751638]: 191F21E2038F: to=<joselouis0303@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.09/0/1.1/0.24, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp- in.l.google.com[172.253. 1.16.27] 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 43629c65295si1133059f8f.55 1 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:15:19 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:15:22	Consumo para id 1489513, 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-13320111-N7M1

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-13320111-N7M1-5213.pdf	application/pdf	012001f914f46c2bb12a774ce4e8d4fba301cac2b89b278b986d85dd586a27fb

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-13320111-N7M1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co