

**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-13323772-K0T5 Fecha Creación: 16/01/2026 10:15:43 AM
Contacto: Luz Mary Mora
Instalación: 190790100057064000
Dirección: RURAL_190790100057064000_190790100057064000
Meses Reclamados: Enero-2026;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TARAZÁ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de enero de 2026, la usuaria manifiesta que viven cuatro personas hace un año, cuenta con nevera, lavadora, 1 bombillo y televisor en el servicio suscrito 132206967, correspondiente a energía eléctrica. Manifiesta con insistencia revisión al inmueble porque le parece muy extraño que el consumo sea tan alto. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. No se separan valores para el mes de enero de 2026 debido a que la factura se encuentra cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-13323772-K0T5 Fecha Respuesta: 04/02/2026 08:32:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, es por ello por lo que procedimos a analizar los consumos facturados para enero de 2026, comprendido entre el miércoles, 12 de noviembre y el viernes, 12 de diciembre de 2025, para un total de 30 días de facturación. De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para enero de 2026, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 110 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior de 105,502 kWh para el periodo 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 encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra Empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 626849809 del martes, 15 de diciembre de 2026, 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 626849809 del jueves, 22 de enero de 2026, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1483 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 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 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 separan valores, ya que la factura de mes de enero de 2026 se encuentra cancelada en su totalidad.

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:

MELANNIE SANCHEZ ZAPATA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



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:	1489515
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	Moraluzmary84@gmail.com - Luz Mary Mora
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13323772-K0T5
Fecha envío:	2026-02-05 18:00
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	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 no existe.)	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:02:01	Feb 05 18:02:01 mail postfix/smtp [3734321]: DC8851E20390: to=<Moraluzmary84@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27] [178.27]:25, delay=0.23, delays=0.09/0/ 0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27])] 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 af79cd13be357- 8caf77f3e2dsi52521185a.123 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:15:25 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:15:28	Consumo para id 1489515, 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-13323772-K0T5

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-13323772-K0T5-5531.pdf	application/pdf	af532c9dbab54b2188440a60b1b45763f9a6a42799d3aef206eb9be5bec04c34

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-13323772-K0T5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co