

**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-13375757-L5F5 Fecha Creación: 03/02/2026 03:53:48 PM

Contacto: Liset Paola Romero Villadiego

Instalación: 190034100098409000

Dirección: RURAL_190034100098409000_190034100098409000

Meses Reclamados: Enero-2026;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: ANDES

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina presenta reclamación por el consumo de 178 kilovatios hora (kWh), facturado en el periodo mensual de enero de 2026 del contrato 8372702. La cliente manifiesta que el consumo facturado no corresponde a los hábitos de consumo del inmueble atendido, ni a su aforo. Las verificaciones preliminares permitieron identificar que el consumo facturado por el cual la cliente reclama, presentó una desviación significativa analizada previamente a través de un modelo analítico de datos, sin embargo, la cliente exige una revisión en el inmueble para cotejar su validez. La cliente acepta expresamente ser notificada al correo electrónico lisethromero853@gmail.com. Se separan 63,2 kWh objeto de reclamación, correspondientes a \$48.894,86. Así mismo, se indicó a la cliente que la eventual presentación de los recursos contemplados en la ley exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13375757-L5F5 Fecha Respuesta: 05/02/2026 04:08:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión efectuada en nuestros sistemas de información, se identificó que el consumo de 178 kilovatios hora (kWh), facturado en el periodo mensual de enero de 2026, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor de energía y presentó una desviación significativa (las desviaciones significativas son variaciones en el consumo, aumento o disminución, que exceden los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes de cada servicio). 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 períodos 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. En este caso, ante un consumo registrado en el periodo mensual de enero de 2026 de 178 kWh en 32 días de ese periodo, que normalizado a 30 días corresponde a un consumo de 166,875 kWh, se presentó desviación significativa ya que estas unidades sobrepasaron el límite superior de 142,045 kWh. En consecuencia, nuestra Empresa analizó el consumo registrado antes de facturarlo haciendo uso de la información histórica del consumo de la vivienda, concluyendo que se encuentra dentro de los hábitos de quienes ocupan el inmueble y corresponde a una demanda real. Adicionalmente, atendiendo a los términos de su reclamación, nuestra Empresa procedió a realizar revisión en el inmueble el día 4 de febrero de 2026, inspección donde se encontró el medidor con correcto funcionamiento con una lectura de 17863 kWh, con lo cual se ratifica que el consumo facturado corresponde al uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de enero de 2026, ya que se encontraron ajustados 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 del consumo de los últimos cinco (5) meses, que en este caso corresponde a 114,8 kWh. Se dejan en reclamación 63,2 kWh por valor de \$48.894,86. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida y, de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer los recursos de ley, también puede comunicarse a la línea de atención telefónica (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón con los valores que fueron separados para proceder con su pago y, así, evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación a su estado de cuenta.

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:



JORGE ANDRES GALEANO RODRIGUEZ
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:	1490455
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lisethromero853@gmail.com - Liset Paola Romero Villadiego
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13375757-L5F5
Fecha envío:	2026-02-05 19:01
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: 19:04:49		Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:04:49 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: 19:04:49	Feb 05 19:04:49 mail postfix/smtp [3936110]: 9C0471E2040B: to=<lisethromero853@gmail.com>, relay=smtp-in.l.google.com [64.233.178.27] 1 78.27]:25, delay=0.23, delays=0.09/ 0/0.12/0.02, 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 6a1803df08f44- 8953c136c8csi11424146d6.59 5 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:19:49 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:19:52	Consumo para id 1490455, 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-13375757-L5F5

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-13375757-L5F5-8070.pdf	application/pdf	4ee3a88c29c51d72f4cdf007da26ef33647457a9aec8a0e927e23e79044d7ed3

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-13375757-L5F5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co