

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**

**09/12/2025**

**15/12/2025**

**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-13208770-Z4G7

Fecha Creación: 24/11/2025 04:28:16 PM

Contacto: Luz Edilma Castaño Orrego

Instalación: 190890200662320000

Dirección: RURAL\_190890200662320000\_VDA LA MARQUEZA

Meses Reclamados: Septiembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: YOLOMBÓ

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

**Detalle de lo solicitado:**

La usuaria, en calidad de propietaria, presenta reclamo por el valor de la energía facturado en el trimestre de septiembre de 2025. Indica que únicamente cuenta con un bombillo y que no tiene ningún electrodoméstico conectado. Requiere visita por parte de EPM. Cliente solicita que no se realice separación de valores, ya que desea cancelar la factura completa, se le indica, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados. Cliente autoriza notificación a correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-13208770-Z4G7 Fecha Respuesta: 03/12/2025 09:41:00 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 lunes, 26 de mayo de 2025 y el martes, 26 de agosto de 2025, para un total de 92 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 90 días calendario, de acuerdo con la periodicidad trimestral de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 37,173 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 90. 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 los sistemas de información, se identificó que el consumo de 37,999 kWh, facturado en el trimestre de septiembre de 2025, 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 CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 52,353 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 610514537 del martes, 25 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 8569 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 y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio, ahora bien, debido a que manifestó en la visita problemas de voltaje y oscilación, no evidenciando reporte a la fecha en nuestra línea 01 8000 415 115, generamos reporte DAO-909741-9F47, para verificar la intermitencia voltaje. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el trimestre de septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Consiguientemente debido a que solicitó la no separación de valores al momento de registrar la reclamación por que iba a pagar la factura completa, y que a la fecha esta cancelada, si desea interponer los recursos de ley deberá presentarlos dentro de los cinco días hábiles al conocimiento de esta decisión.

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:**



---

NURY YULIANA GONZALEZ GONZALEZ

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](http://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

<b>Id mensaje:</b>	1453123
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	milenacatano3526@gmail.com - Luz Edilma Castaño Orrego
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13208770-Z4G7
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-04 18:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/04 Hora: 18:03:38		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/04 18:03:38  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/04 Hora: 18:03:38	Dec 4 18:03:38 cl-t205-282cl postfix /smtp[12313]: 4B75A1248800: to=<milenacatano3526@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.27] 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 6a1803df08f44-88827f213d0si28616116d6.14 7 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/04 18:34:45  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificación</b>	Fecha: 2025/12/04 Hora: 18:34:47	Consumo para id 1453123, 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-13208770-Z4G7

### 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-13208770-Z4G7-9704.pdf	application/pdf	e74c5c857f16fa3c8566c373c5541a1be572a6080177a54716b1a60fab1e1655

### 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-13208770-Z4G7..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)