

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
10/11/2025 14/11/2025

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-13128098-D0J5 Fecha Creación: 23/10/2025 11:53:52 AM
Contacto: Maria Isabel Gutierrez Franco
Instalación: 190607100316668301
Dirección: RURAL_190607100316668301_CL 19C N 25D - 14 AP 301
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: RETIRO
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria, solicita que se revisen los valores facturados del servicio de energía en el mes de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025. Adicionalmente informa que no ha tenido variación en el nivel de utilización de sus electrodomésticos y ninguna otra novedad. Habitan dos personas. Cliente dice que existe intercambio en la energía.

Nro. Respuesta: PQR-13128098-D0J5 Fecha Respuesta: 05/11/2025 02:45:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a reclamación presentada, y según revisiones N. 601519824, 602097690 y 602162355 realizadas los días 24 de octubre de 2025 con lectura 977 kilovatios hora (kWh); el 25 de octubre de 2025 con lectura 980 kWh, y el 28 de octubre de 2025 con lectura 999 kWh, respectivamente. No se encontró nadie en el inmueble, y sin posibilidad de acceso a vivienda. Teniendo en cuenta que, para los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de junio 80 (kWh) con 15 días de consumo; julio 183 (kWh) con 31 días de consumo; agosto 167 (kWh) con 31 días de consumo; septiembre 169(kWh) 30 días de consumo y octubre 185 (kWh), 31 días de consumo; fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo. Dado que para la instalación no se cuenta con un consumo histórico de 12 meses, necesario para realizar el cálculo definido y determinar si los consumos facturados estuvieron por encima o por debajo de los límites, la empresa podrá cobrar todo el consumo reportado por el elemento de medida. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan 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; y no se calculan los límites, porque no hay periodos suficientes para calcularlos. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. Observación: No se dejan valores en reclamación para los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, porque las cuentas se encuentran canceladas 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:

Bertha Vásquez Berrío.

BERTHA VASQUEZ BERRIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1434033
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	mariaisabeldantesalomon@gmail.com - Maria Isabel Gutierrez Franco
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13128098-D0J5
Fecha envío:	2025-11-06 18:02
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: 2025/11/06 Hora: 18:04:41		Tiempo de firmado: 2025/11/06 18:04:41 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/11/06 Hora: 18:04:42	Nov 6 18:04:42 cl-t205-282cl postfix /smtp[21011]: B004F12487EC: to=<mariaisabeldantesalomon@gmail.com & gt;, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[192.178.131.26]:25, delay=0.96, delays=0.12/0.7/0.14, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[192.178.131.26] 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 d75a77b69052e-4ed8143d4d6si14355961cf.807 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/06 18:45:22 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/06 Hora: 18:45:25	Consumo para id 1434033, 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-13128098-D0J5

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13128098-D0J5-7190.pdf	application/pdf	747894956c434e17b4b5737313efc48f1c2dd628b9fc49e22d8feff7b5c7d4e6

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-13128098-D0J5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co