

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
10/12/2025 16/12/2025

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-13208097-C1F0

Fecha Creación: 24/11/2025 03:03:30 PM

Contacto: Diba Narvaez Bernal

Instalación: 056318200000810000

Dirección: CL 68 B CR 30 -81

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Diba Narvaez Bernal Cédula:51744709 Dirección:CL 68 B CR 30 -81 Contrato:1017538
Teléfonos:3015203022 Correo Electrónico:dibanarvaezbernal@hotmail.com Valor del reclamo:
\$94.453,36 Meses a reclamar: Consumo de Noviembre. Observación: Usuario en calidad de
Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre en el servicio de
Energía. Indica que no se encuentra de acuerdo con el consumo facturado, por que se evidencia un
aumento del consumo, teniendo en cuenta que en el inmueble residen solo 4 personas de las cuales
tres de ellas casi no permanecen en casa por motivos laborales,(solicita una revisión por parte de
personal técnico al inmueble para que validen que todo se encuentre de forma correcta), residen en la
vivienda hace 12 años, y habitan (4) personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la
respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del
servicio. ID: 897923f0-2a45-46df-af1f-e81fdecb44c4

Nro. Respuesta: PQR-13208097-C1F0

Fecha Respuesta: 01/12/2025 01:35:00 PM

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 25 de septiembre y el 27 de octubre 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 152,813 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 163 kWh, facturado en el mes de noviembre 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 Contrato 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 189,383 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. En relación con la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que Nuestra Empresa no considera necesario su realización, ya que los consumos facturados corresponden a la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias, ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas atribuibles a EPM que estén generando los altos consumos del servicio. No obstante, si lo considera pertinente, usted puede contratar a un técnico certificado de manera particular para revisar las redes internas del inmueble, así como los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de energía para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación de la factura del mes de noviembre de 2025 por encontrarse cancelada en su totalidad. 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:



SEBASTIAN ALVAREZ TORO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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:	1451276
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	dibanarvaezbernal@hotmail.com - Diba Narvaez Bernal
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13208097-C1F0
Fecha envío:	2025-12-02 18:01
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: 2025/12/02 Hora: 18:04:10		Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:04:10 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:04:11	Dec 2 18:04:11 cl-t205-282cl postfix /smtp[13095]: E2ADA1248800: to=<dibanarvaezbernal@hotmail.com> , relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.40.30]:25, delay=0.59, delays=0.13/0/0.31/0.15, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.40.30] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CY4PEPF0000FCC2.namprd03.prod.outlook.c o m 2025-12-02T23:04:11.401Z 08DE2E9D49A7A532] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:21:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:21:34	Consumo para id 1451276, 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-13208097-C1F0

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-13208097-C1F0-3149.pdf	application/pdf	06e524e79fc63dc1e29b479d3ccc7c88782c72f7744951bbf5ddc662f4f0eb35

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-13208097-C1F0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co