

**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-13213183-W8T6

Fecha Creación: 26/11/2025 08:33:55 AM

Contacto: Luz Aide Soto Restrepo

Instalación: 190615100078500144

Dirección: CL 55 CR 44 -60 (LC 23 )

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: RIONEGRO

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Usuaría en calidad de inquilino inconforme con el consumo facturado en el mes de octubre de 2025 en el servicio de energía, indica que le subió el doble, nunca ha cancelado tan costoso, que solo tiene nevera, olla arrocera y licuadora, foco, no está de acuerdo con la revisión efectuada y requiere nueva revisión dado que es la única que cancela alto de todos los locales.

Nro. Respuesta: PQR-13213183-W8T6

Fecha Respuesta: 04/12/2025 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 de octubre de 2025, y un total de 29 días de facturación. Este análisis lo realizamos 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 mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 198,621 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. 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 nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 192 kWh, sobrepasando el límite superior de 126,596 kWh para el periodo y al comparar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el CCU, en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa 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 597113060 del viernes, 10 de octubre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, 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 612334111 del martes, 2 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 3740 kWh, bien marcado, con servicio registró 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 (pinza voltiamperimétrica) y 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 octubre de 2025, por encontrarlos 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 de los últimos cinco (5) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 74,600 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 74,408 kWh, por valor de \$110.394,50 Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:**



---

ALINA MARIA RIOS RUIZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnvíaElectronico 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1453891
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	sotorestrepoluzaide@gmail.com - Luz Aide Soto Restrepo
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13213183-W8T6
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-05 18:02
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:03:37		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/05 18:03:37  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</b>	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:03:38	Dec 5 18:03:38 cl-t205-282cl postfix /smtp[1110]: 1BFA01248804: to=<sotorestrepoluzaide@gmail.com> , relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.6, delays=0.08/0/1.3/0.25, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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 ffacd0b85a97d-42f84bae8b4si1389276f8f.1438 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/05 18:15:42  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:15:45	Consumo para id 1453891, 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-13213183-W8T6

### 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-13213183-W8T6-3183.pdf	application/pdf	ea46878a78014fcf94997a266b387cb6a3216b594884585e9849e2022eef85b3

### 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-13213183-W8T6..

**Gracias** por utilizar los medios digitales

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