

**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.**

**RESULTADO A SU SOLICITUD**



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13218687-W7P2

Fecha Creación: 27/11/2025 03:12:59 PM

Contacto: Noelia De Jesus Ciro Puerta

Instalación: 190667100557800000

Dirección: RURAL\_190667100557800000\_CR 14 CR 22 -15

Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: SAN RAFAEL

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre:Noelia De Jesus Ciro Puerta Cédula:43700264 Dirección:RURAL\_190667100557800000\_CR  
14 CR 22 -15 Contrato:10982528 Teléfonos:3104311410 Correo  
Electrónico:alejandraquintana1183@gmail.com Valor del reclamo:\$ 434.415,95 Meses a reclamar: usu  
reclama solo por los consumos de julio,agosto,septiembre ,oct y noviembre Observación: Usuaria en  
calidad de propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes julio,agosto,septiembre  
oct y noviembre en el servicio de energía .Indica que viven 4 personas , residen en la vivienda hace 22  
años aproximadamente .Asegura no haber presentado ningún cambio en el consumo ,ni mas números  
de personas, ni daños que puedan percibir,ni electrodomésticos adicionales y el servicio le ha venido  
incrementando sin ninguna justificación, Usuaria no justifica este cobro y consumo tal alto. Adicional  
indica hace muchas prácticas de ahorro y su servicio nunca disminuye .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:dda386e6-4f28-4ab6-96bc-5ed0bf5d824d

Nro. Respuesta: PQR-13218687-W7P2 Fecha Respuesta: 01/12/2025 04:04:00 PM

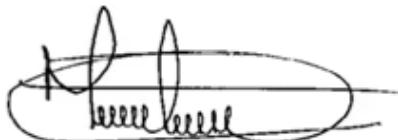
Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes de julio de 2025 se registró un consumo de 160 kilovatios hora (kWh) consumo normalizado a 32 días, el mes de agosto de 2025 se registró un consumo de 154 kWh consumo normalizado a 30 días, para el mes de septiembre de 2025 se registró un consumo de 159 kWh consumo normalizado a 32 días, para el mes de octubre de 2025 se registró un consumo de 132 kWh consumo normalizado a 30 días y para el mes de noviembre de 2025 se registró un consumo de 172 kWh consumo normalizado a 32 días, una vez revisados los sistemas de información ninguno de los meses presenta desviación significativa, dado que para el mes de julio el límite superior fue de 167,789 kWh consumo normalizado de 150 kWh, mes de agosto límite superior fue de 171,157 kWh consumo normalizado de 154 kWh, septiembre límite superior 175,412 kWh consumo normalizado 149,063 kWh, octubre límite superior 175,707 kWh consumo normalizado de 132 kWh y para el mes de noviembre límite superior de 174,468 kWh consumo mes normalizado de 161,250 kWh. Para facilitar la comprensión de la información es importante que tenga claro que, 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 90 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar el CCU de energía en la página web de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses objeto de reclamo, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación es decir 143,8 kWh que corresponden al promedio de los últimos cinco (5) meses. Se dejan en reclamación 28,2 kWh por un valor total de \$25.101. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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 en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión, (se entrega una factura temporal por \$140.127). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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. No se separan valores por los meses de julio, agosto, septiembre y octubre por encontrar las facturas canceladas.

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:**



---

MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190667100557800000-107-010721148

**CONTRATO: 10982528**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**CR 14 CR 22 -15**MUNICIPIO: **SAN RAFAEL-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1479508647**

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: **107** - ESTRATO: **2****Facturación de:  
NOVIEMBRE/2025****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **30/12/2025****REFERENTE DE PAGO:****1110516020-41****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	132 kwh	\$66.923,66	172 kwh	\$102.625,42
GAS	27 m3	\$52.825,39	25.935 m3	\$64.564,35
<b>TOTAL EPM</b>			<b>\$167.190,15</b>	
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>				<b>\$4.995,47</b>
<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>				<b>-\$32.058,62</b>
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>				<b>\$140.127,00</b>

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$78.491,72**

(415)7707173981008(8020)111051602041(3900)140127(96)20251230

**CONTRATO:  
10982528****TOTAL A PAGAR \$140.127,00****\* ESTADO DE CUENTA \*****PRODUCTO 100****Consulta y paga tu factura en linea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)**

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de 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>	1451712
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	alejandraquintana1183@gmail.com - Noelia De Jesus Ciro Puerta
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13218687-W7P2
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-02 18:46
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>2</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:48:55		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 18:48:55  <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 esta llena.)</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:48:57	Dec 2 18:48:57 cl-t205-282cl postfix /smtp[14752]: E99B712487F5: to=<alejandraquintana1183@gmail.com> t ;, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.6, delays=0.12/0.02/1.1/0.32, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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 ffac0b85a97d-42e1cad6941si7552339f8f.1663 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 19:09:11  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 19:09:14	Consumo para id 1451712, 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-13218687-W7P2

### 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_de_respuesta.pdf	application/pdf	04ddf14a8c8e49bb846e91f4176b86b05d46264a71bd6f2d2d5f78ad093504a8
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	6c80c7cbacdbe7a55ccd07449d69f79c76ded095055686467f1b50740078b1f4

### 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-13218687-W7P2..

Gracias por utilizar los medios digitales

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