

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

10/02/2026

16/02/2026

**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-13340075-W8H5 Fecha Creación: 22/01/2026 10:18:43 AM

Contacto: Angie Paola Buitrago Mazo

Instalación: 190698200774877000

Dirección: RURAL_190698200774877000_VEREDA LA FLORESTA

Meses Reclamados: Enero-2026;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EL SANTUARIO

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

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Angie Paola Buitrago Mazo Cédula: 1000396051 Dirección: RURAL_190698200774877000_VEREDA LA FLORESTA, EL SANTUARIO, ANTIOQUIA Contrato: 11581521 Teléfonos: 3002487411 Correo Electrónico: buitragoanggie5@gmail.com Valor del reclamo: \$ 245.717,66 Meses a reclamar: ENERO sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de (Inquilino) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de ENERO en el servicio de ENERGIA . Indica que manifiesta inconformidad con el cobro del servicio seleccionado indica que en el momento sin la compra de artículos nuevos, cambio en la cantidad de personas o daños visibles no se encuentra justificación para el aumento tan exponencial presentado en el servicio, solicita una visita técnica o análisis e la factura para descartar fallas o errores que se puedan estar presentado residen en la vivienda hace 11 años y habitan (5) 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: c53867bc-ebee-4c8c-bd19-d6ec32bf3e37

Nro. Respuesta: PQR-13340075-W8H5 Fecha Respuesta: 04/02/2026 05:11:00 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 16 de octubre al 17 de diciembre de 2025, para un total de 62 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 periodo estándar de 60 días calendario, de acuerdo con la periodicidad de facturación bimestral de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 377,419 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 60. 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 energía de 390 kWh, facturado en el mes de enero del 2026, 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 408,098 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados del servicio de energía para el mes de enero del 2026, 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) períodos de la instalación, que en este caso corresponde a 366, kWh. Se dejan en reclamación 24 kWh, por valor de \$-21.255,60. 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, 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. Se aclara que la factura que se debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente y no los cupones que le llegaron en la factura original. Finalmente, le informamos que dicha factura o cupón entregado en torno a este reclamo es válido únicamente para el pago de las sumas no reclamadas, y este debe realizarse antes de presentar cualquier recurso ley. Tenga en cuenta que la fecha indicada en el cupón no modifica ni amplía los plazos legales para interponer dichos recursos, y si decide presentar un recurso, deberá hacerlo en los términos establecidos por la ley y acreditar el pago de los valores no reclamados, sin importar la fecha que figure en el cupón. (Se anexa factura). 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.

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:

DIANA MARIA ORTEGA ZAPATA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190698200774877000-105-010581032

CONTRATO: 11581521

DIRECCIÓN ENTREGA:

VEREDA LA FLORESTAMUNICIPIO: **EL SANTUARIO-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1489345665**CLIENTE: **ARBOLEDA GARCIA EDISON ALBERTO**CC/NIT: **1045021007**CICLO: **105 - ESTRATO: 2****Facturación de:
ENERO/2026****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **25/02/2026****REFERENTE DE PAGO:
1121103879-85****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	386 kwh	\$243.491,96	390 kwh	\$245.717,66
TOTAL EPM			\$245.717,86	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$17.382,74	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES			-\$21.255,60	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM			\$241.845,00	

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: **\$99.685,84**

(415)7707173981008(8020)112110387985(3900)241845(96)20260225

**CONTRATO:
11581521****TOTAL A PAGAR \$241.845,00***** ESTADO DE CUENTA *****PRODUCTO 100****Consulta y paga tu factura en linea a través de 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

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:	1489627
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	buitragoanggie5@gmail.com - Angie Paola Buitrago Mazo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13340075-W8H5
Fecha envío:	2026-02-05 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:04:22		Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:04:22 Política: 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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:04:23	Feb 05 18:04:23 mail postfix/smtp [3784979]: 594B41E202EA: to=<buitragoanggie5@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] 178.26]:25, delay=0.24, delays=0.09/0/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26])] 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 d75a77b69052e- 50639374589si8707241cf.288 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:22:52 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:22:55	Consumo para id 1489627, 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-13340075-W8H5

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	23090005bcfdac742313a14c50b3396046a1bb0af8019ac93bb5ff2a77960cd5
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	33900c723fc513ca5cedc53fc2f324fabe992944daef2db5d5361e220b6f8b36

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-13340075-W8H5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co