

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-13359342-G9Q1

Fecha Creación: 28/01/2026 04:54:43 PM

Contacto: Yuly Paola Salazar Usme

Instalación: 190197100029470000

Dirección: RURAL_190197100029470000_CRA PICHINCHA

Meses Reclamados: Enero-2026;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: COCORNÁ

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Yuly Paola Salazar Usme Cédula: 1036425010 Dirección: RURAL_190197100029470000_CRA PICHINCHA Contrato: 7420632 Teléfonos: 3135410503 Correo Electrónico: usmeeliecer7@gmail.com
Valor del reclamo: consumo de energía \$ 118.848,39 Meses a reclamar: Enero o sin ajustes.
Observación: En calidad de usuario del servicio inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Enero en el servicio de energía. Indica que el consumo facturado es un valor muy alto a comparación del promedio normal de la vivienda, indica que no se presentaron daños ni actividades que aumenten el servicio desea revisión y solución, residen en la vivienda hace 10 años y habitan (3) personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico además NO está en riesgo de suspensión del servicio.
ID: 9d0eb4d5-6528-46fa-a08b-e2b1001adc03

Nro. Respuesta: PQR-13359342-G9Q1

Fecha Respuesta: 04/02/2026 04:24:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

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. En el mes objeto de atención no se presentó desviación significativa de acuerdo con los siguientes resultados: Enero 2026: consumo de 192 kilovatios hora (kWh) en 32 días (consumo desde el 20 de noviembre hasta el 22 de diciembre de 2025); normalizado a 30 días, 180,000 kWh. Límite superior: 217,352 kWh. Con base en el análisis anterior, se determina que los consumos se encuentran dentro del rango establecido para la instalación. Por lo tanto, nuestra empresa facturó las unidades registradas para el servicio de energía en los periodos descritos, con base en la diferencia de lecturas tomadas directamente desde el elemento de medición, conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El consumo registrado se encuentra bien facturado, con lecturas consecuentes. Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio. En cuanto a una revisión técnica le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de esta, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños, trocamientos o causas imputables a EPM que estén generando variación en los consumos del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de enero de 2026 en el servicio de energía por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Finalmente, no es aplicable el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, que permite separar provisionalmente los valores en disputa, debido a que la factura ya se encuentra cancelada.

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:



JHOBER ALEXIS ISAZA VALLADALES

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:	1489764
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yulipaolasalazarusme@gmail.com - Yuly Paola Salazar Usme
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13359342-G9Q1
Fecha envío:	2026-02-05 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: 2026/02/05 Hora: 18:04:08		Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:04:08 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: 2026/02/05 Hora: 18:04:09	Feb 05 18:04:09 mail postfix/smtp [3751652]: 4C9951E2030F: to=<yulipaolasalazarusme@gmail.com> ; , relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.23, delays=0.09/0/0.12/0.02, 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-50639150937si8892461cf.58 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:29:32 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:29:35	Consumo para id 1489764, 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-13359342-G9Q1

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-13359342-G9Q1-3066.pdf	application/pdf	6f28222138c782459bc9c789c7407abf18e50527efa49ff1dc1fa1c8d3668bd4

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-13359342-G9Q1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co