

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

14/11/2025

21/11/2025

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-13166002-N2N8

Fecha Creación: 07/11/2025 09:25:44 AM

Contacto: Deisy Johana Rodriguez Quiñones

Instalación: 024310104000270302

Dirección: CL 40 A SUR CR 34 -27 (INTERIOR 302)

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: ENVIGADO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Deisy Johana Rodriguez Quiñones Cédula: 1134914001 Dirección: CL 40 A SUR CR 34 -27 (INTERIOR 302) Contrato: 11868076 Teléfonos: 3202319256 Correo Electrónico: johanadmon22@gmail.com Valor del reclamo: \$ 25.724 Meses a reclamar: Consumo octubre / Sin Ajustes Observación: Usaria en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de Energía. Indica que en la vivienda reside 1 persona desde el 20 de julio del presente año la cual pasa todo el día por fuera de la vivienda y considera que el valor facturado es muy alto teniendo en cuenta que nunca había pagado facturas tan elevadas. Requiere que se revise el medidor, la lectura y el cobro. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 93a1514a-567e-4084-a431-b085143508c4

Nro. Respuesta: PQR-13166002-N2N8

Fecha Respuesta: 10/11/2025 05:19:00 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 viernes, 12 de septiembre de 2025 y el viernes, 10 de octubre de 2025, para un total de 29 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 mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 35.172 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 los sistemas de información, se identificó que el consumo de 34 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de octubre 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 CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 155.522 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. 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 octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que 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. 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:

GIOVANNI CHALARCA CARDONA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1437794
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	johanadmon22@gmail.com - Deisy Johana Rodriguez Quiñones
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13166002-N2N8
Fecha envío:	2025-11-11 19:11
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 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.	Fecha: 2025/11/11 Hora: 19:12:46		Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:12:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/11/11 Hora: 19:12:48	Nov 11 19:12:48 cl-t205-282cl postfix /smtp[30566]: BA1E012488A4: to=<johanadmon22@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.17/0/1/0.26, 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=OverQuotaTemp5b1f17b1804b1-47787e13d2esi2837045e9.6 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:41:53 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/11 Hora: 19:41:56	Consumo para id 1437794, 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

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13166002-N2N8-8688.pdf	application/pdf	8ed6dc3d26fcd7f14064ed71b421345b32e170879e76b5d71cac720fb70fbfd0

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

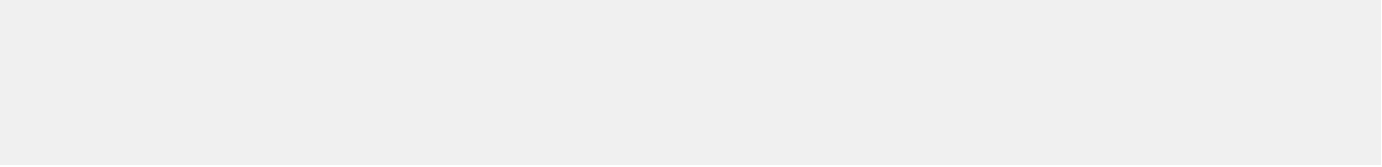
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13166002-N2N8..

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co