

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera

Retiro en cartelera

15/01/2026

21/01/2026

Advertencia: La notificación se considerará  
surtida al finalizar el día siguiente al retiro  
del Aviso.

Medellín, 09 de enero de 2026

Señora

**0156ER-20260130003577****DIANA MARCELA GÓMEZ GÓMEZ**

lheno72889@gmail.com

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120212090

Cordial saludo señora Diana Marcela,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la decisión emitida con la PQR-13156333-T7M3 relacionada con el consumo de energía facturado en los meses de septiembre y octubre de 2025 a la dirección CR 43 AA CL 111 A -44 (INTERIOR 101 ) en el municipio de Medellín y suscrito al contrato N° 12396559, y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

**Antecedentes**

El 04 de noviembre de 2025, usted presentó la reclamación por los consumos de energía facturados en los meses de septiembre y octubre de 2025, sobre el contrato N° 12396559; trámite que fue registrado con la PQR-13156333-T7M3.

Nuestra empresa el mismo día tomó una decisión, la cual le fue notificada personalmente en la misma fecha; allí le comunicamos que, los consumos objeto de inconformidad eran considerados correctos y ajustados a la norma; además, le informamos el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994).

**Situación sobre la cual se realiza el análisis**

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la SSPD, en contra de la decisión emitida con la PQR-13156333-T7M3, argumentando que el cambio en los consumos es muy brusco y solo viven dos adultos que pasan trabajando, y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es importante aclarar, que el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, y en este sentido considerando los argumentos expuestos en su comunicado, se hará el análisis frente a la decisión relacionada con la facturación de los consumos de energía facturados en los meses de septiembre y octubre de 2025. Por lo tanto, si tiene

alguna inconformidad por otro periodo, servicio o requerimiento por una situación ajena al asunto, como las referencias e incluso factura de un periodo posterior que anexa, podrá presentar su reclamación mediante una nueva comunicación.

### **Análisis adelantado por EPM**

En el análisis de su caso es importante darle a conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma pueda comprender la información relacionada en el presente oficio. Esta se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, se debe tener en cuenta la entrada en vigor de la Resolución CREG 105 de 2024, la cual modifica de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 con respecto a la forma en que se calculan las desviaciones significativas para el servicio de energía.

De acuerdo con la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación analizado, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, límites que se determinan para la facturación mensual con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses realmente medidos y facturados, diferentes a cero y sin novedades; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días. Para ampliar la información del análisis de desviaciones significativas, la invitamos a consultar el contrato de condiciones uniformes de Energía (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>)

Ahora bien, con el fin de dar contexto de su situación, máxime por los planteamientos que realiza en su escrito, a continuación, relacionamos detalles de trazabilidad ejecutada en su instalación recientemente, aclarando que la misma no tiene relación directa con el análisis de los procesos asociados a la facturación de los meses objeto de análisis, sin embargo, se mencionan para ampliar información al respecto.

Destacamos inicialmente que, el día 23 de julio de 2025 conforme reposa en la orden 17213273, nuestro personal se presentó en su inmueble para revisar el medidor con serie 19694569, donde de acuerdo con los hallazgos se definió realizar el cambio, instalando medidor nuevo con serie 14532839215 con lectura 2 kilovatios hora (kWh). Así mismo, este fue instalado directamente en poste más cercano en aras de evitar una posible manipulación por terceros, quedando de esta forma el servicio operativo con normalidad.

Dicho esto, los consumos registrados en el mes de septiembre de 2025, tenemos que se reportaron 585 kWh en 32 días de consumo, que normalizado a 30 días arrojó un consumo de 548,438 kWh, los cuales presentaron desviación significativa al exceder el límite superior permitido que para este periodo fue de 124,70 kWh. Por tanto, procedimos a facturar una parte en adelanto y el excedente se dejó pendiente mientras se realizaba el proceso de investigación para identificar la causa en la variación del consumo.

ENERGÍA									
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)									
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo normalizado a 30 días	Consumo últimos 12 meses		Límite superior	Consumo facturado	Consumo dejado en investigación
					Mes	consumo			
2025 Septiembre	902	317	585	548,438	2025 Julio	30	124,70	81,50	503,50
					2025 Junio	38			
					2025 Mayo	26			
					2025 Abril	18			
					2025 Marzo	62			
					2025 Febrero	70			
					2025 Enero	69			
					2024 Diciembre	68			
					2024 Noviembre	74			
					2024 Octubre	76			
					2024 Septiembre	85			
					2024 Agosto	80			

Por tanto, dimos inicio de manera inmediata al proceso de investigación, razón por la cual nuestra empresa le notificó lo sucedido con número de orden 588249860 y en la cual se informaba que el día 18 de septiembre de 2025 se realizaría visita de revisión previa a la facturación. Por tanto, nuestro personal se presentó en la fecha descrita conforme reposa en la orden 588248439, sin embargo, en esa oportunidad no hubo quién los atendiera.

Por consiguiente, se programó una segunda visita para el día 18 de octubre de 2025, la cual le fue notificada previamente a través de la orden 591237023. Por tanto, según consta en registro 591236656 en la fecha descrita nuestro personal se presentó nuevamente en el inmueble y en esta oportunidad fueron atendidos por la señora Yosmary Peña.

Allí encontramos que, medidor registraba con normalidad, se descartaron errores de lectura y trocamientos y se validó que el medidor no surte otro inmueble. Adicionalmente, usuaria reportó como novedad que, la variación en el consumo se debió a mayor uso debido a que se había realizado cambio de medidor.

Cabe precisar en este punto que, nuestra compañía cuenta con personal idóneo y capacitado para llevar a cabo las funciones previamente establecidas, enmarcadas en el cumplimiento de lo determinado en la normatividad que nos rige, razón por la cual no habría lugar para que éstos realicen procedimientos que atenten contra la realidad o apreciaciones que no tienen relación directa con situaciones como las que usted describe.

Con la prueba testimonial entregada por la señora Yosmary, que fue realizada de manera libre, expresa y voluntaria, y de la cual quedó constancia en el acta N° 591236656, donde se justificó la variación del consumo atribuible a un mayor uso del servicio, nuestra empresa con fundamento en el Código General del Proceso (art. 165) y en el CCU, donde se tiene estipulado que la empresa podrá hacer uso de las declaraciones dadas de manera libre por el usuario en el proceso de revisión, consideró la información brindada por la usuaria como una prueba conducente, válida y suficiente para identificar la causa del aumento en el consumo sin requerir la realización de pruebas adicionales.

Con la revisión previa descartamos la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas, puesto que se evidencia que son consecutivas con base en la línea de tiempo y, en consecuencia, se determinó que el alto consumo no obedece a causas relacionadas

con procesos derivados de la prestación del servicio por nuestra parte y, al mismo tiempo, se identificó un mayor uso del servicio.

Por lo tanto, al haberse identificado la causa en la variación del consumo se procedió a cargar el consumo dejado en investigación a razón de 503,50 kWh en la factura de octubre de 2025, tal y como se visualizó en el ítem de Ajustes Conceptos Facturados.

Ajuste conceptos facturados	Servicio, Concepto-Periodo	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
	Energía Mdo Regulado - Energía Sep-25	503,500	901,370	453.839,79
	Energía Mdo Regulado - Subsidio Energía Activa Sep-25	48,500		-19.481,49
	<b>TOTAL</b>			<b>\$434.358,30</b>

Seguidamente, los consumos registrados en el mes de octubre de 2025, tenemos que se reportaron 181 kWh en 29 días de consumo, que normalizado a 30 días arrojó un consumo de 187,241 kWh, los cuales presentaron desviación significativa al exceder el límite superior permitido que para este periodo fue de 124,70 kWh.

ENERGÍA									
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)									
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo normalizado a 30 días	Consumo últimos 12 meses		Límite superior	Consumo facturado	Consumo dejado en investigación
					Mes	consumo			
2025 Octubre	1083	902	181	187,241	2025 Julio	30	124,70	181	0
					2025 Junio	38			
					2025 Mayo	26			
					2025 Abril	18			
					2025 Marzo	62			
					2025 Febrero	70			
					2025 Enero	69			
					2024 Diciembre	68			
					2024 Noviembre	74			
					2024 Octubre	76			
					2024 Septiembre	85			
					2024 Agosto	80			

En consideración de lo expuesto, es importante tener en cuenta inicialmente la siguiente información:

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994 indica que, al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente al consumo del suscriptor y/o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Según lo indicado por la Resolución CREG 105\_007 de 2024 referida en párrafos anteriores, las Empresas podrán investigar las variaciones en los consumos de sus usuarios, mediante el uso de modelos analíticos; la metodología para la aplicación de estos modelos es la siguiente:

- Se identifican las instalaciones con desviación significativa de consumo.
- Se complementa la información, con los datos históricos de consumo, las observaciones de lectura y otras variables operativas.
- Se consolida la información.

d. Se carga a un software especializado con el fin de aplicar alguna de las siguientes metodologías definidas en el Contrato de Condiciones Uniformes de EPM.

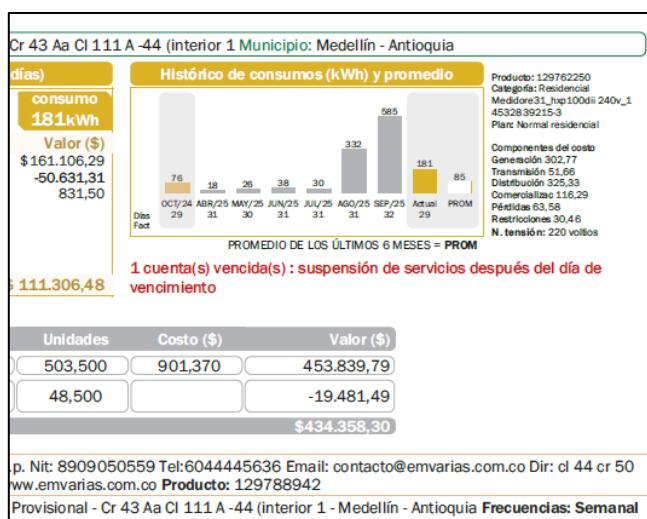
**Series de tiempo:** Es una metodología que consiste en recopilar y registrar durante un periodo de tiempo (pueden ser uno o varios años), el registro mensual del consumo de cada uno de los clientes para analizar cómo cambia en el tiempo. La idea principal es identificar si existen patrones que permitan entender si hay variaciones en ciertos periodos.

**Árboles de clasificación:** Es una metodología que analiza ciertas características para definir qué tipo de consumo tiene un cliente. En este caso, puede ayudar a decidir si el consumo no está desviado, basado en características, tales como el estrato, la categoría, la localidad, entre otros.

Al final, cada modelo entrega una clasificación de los consumos evaluados para determinar cuáles de estos se enviarán a revisión técnica de campo y cuáles se pueden facturar.

Por tanto, una vez se comprueba a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; la situación es debidamente informada al usuario en su factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la Empresa estaría obligada a realizarla.

Así las cosas, para su caso en concreto evidenciamos que, tal y como le fue informado en la factura del mes de octubre de 2025, analizamos la causa de esta variación a través un modelo analítico de datos teniendo en cuenta el comportamiento histórico de sus consumos, utilizando el método de árboles de clasificación. Concluyendo que el consumo registrado se encuentra justificado debido a: mayor uso del servicio, y por ende se facturó la totalidad del consumo registrado por el elemento de medición.



\*Imagen extraída de la factura de octubre 2025

## Ten en cuenta

**⚠️** El no pago de esta factura da lugar a la suspensión del servicio, por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes (Cláusulas suspensión: 65 - Energía, 49 - Aguas y 56 - Gas). Contra la suspensión proceden los recursos de reposición ante EPM y apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta factura y antes de la fecha de vencimiento. Si no realizas el pago de la factura y esta contiene saldos de obligaciones financieras, realizaremos el reporte a centrales de riesgo y entiéndase esta como la comunicación previa al reporte negativo.

EPM te informa que, al realizar la lectura del medidor de **Energía**, se identificó una desviación significativa en el consumo. Analizamos la causa de esta variación a través un modelo analítico de datos teniendo en cuenta el comportamiento histórico de tu consumo, utilizando el método de **árboles de clasificación**. Concluyendo que el consumo registrado se encuentra justificado **debido a: mayor uso del servicio**. Lo anterior de acuerdo con la Resolución OREG 105\_007 DE 2024. Si tienes inquietudes contacta uno de nuestros canales de atención.

Recibe orientación sobre tus trámites sin desplazarte a una oficina.

**Estar en línea**

Ahora bien, teniendo como precedente los argumentos expuestos en su comunicado y dando cumplimiento a la estructura de la normativa previamente descrita, procedimos a generar orden de revisión (606167043) haciéndose efectiva el día 10 de noviembre de 2025 y atendida en esta oportunidad por la señora Yormary Peña, encontrando que medidor registraba con normalidad y con todo desconectado y apagado no registraba, no había error de lectura, no trocaba con otras instalaciones. Sin embargo, teniendo en cuenta la ubicación del medidor y dado que no fue posible realizar para entonces una PCT (Prueba Técnica de Campo), procedimos a generar una nueva orden de revisión al predio.

Es así como, el día 20 de noviembre de 2025 conforme reposa en la orden 17342500, nuestro personal se presentó una vez más en el predio y en esta oportunidad en presencia del señor Luis Domínguez, se identificó que, la lectura reportada por el medidor para entonces no era consecutiva con la registrada para los consumos a facturar en el mes de noviembre 2025 (consumos que no hacen parte del presente requerimiento).

Por tanto, en aras de brindar garantías y confirmar que efectivamente el medidor estuviera funcionando en óptimas condiciones, se realizó el retiro del medidor para ser llevado a laboratorio y así ser verificado. Por tanto, se instaló medidor provisional con serie 14517915956 en lectura 3 kWh y se retiró medidor del inmueble con serie 14532839215 en lectura 1220 kWh.

Es importante mencionar que, en esa oportunidad se pudo visualizar que, había un pase interno perforado que pasaba por la fachada a instalación vecina, sin embargo, al momento de revisar a profundidad el hecho, ya estaba reparado con cinta.

Por tanto, teniendo en cuenta que el medidor fue retirado para llevar a laboratorio y dado que este hecho claramente tiene un tiempo mayor de atención, se consideró necesario en atención al recurso la interrupción de términos por 30 días del 2025-11-25 y el 2026-01-08, para realizar la respectiva verificación de la precisión de la medida en laboratorio, que nos permitiera determinar el adecuado funcionamiento del medidor. Dicha situación le fue debidamente notificada al correo electrónico autorizado de su parte.

Es así como, el día el 11 de diciembre de 2025 el medidor de la instalación fue revisado en nuestro laboratorio de Calibración y Ensayo certificado por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia):

Informe No. I - 23601360 1					
FECHA RECEPCIÓN	27/11/2025	FECHA DE PRUEBAS	11/12/2025	FECHA DE EMISIÓN	22/12/2025 11:40
<b>INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE</b>					
CLIENTE	INGEOMEGA S.A.	CC/NIT	800027813	TELÉFONO	3052243490
DIRECCIÓN	CR 67 78 280 INT 107	CIUDAD	MEDELLIN	EMAIL	JPOSADA@INGEOMEGASAS.COM
<b>INFORMACIÓN DEL EQUIPO BAJO PRUEBA</b>					
TIPO DE EQUIPO	Medidor de Energía Electrónico	MARCA	HEXING	MODELO	HXP100DII 240V
No. SERIE	14532839215				

En la revisión después de realizar las verificaciones correspondientes, fue posible establecer que, el medidor cumplía con la norma NTC 4856:2023 (CEFC: cumple ensayo de funcionamiento sin carga. CEAR: cumple ensayo de corriente de arranque. CEEX:

cumple ensayo de exactitud. CEVC: cumple ensayo de verificación de la constante), sin evidencia de manipulación y operando con normalidad.

Concluyendo lo anterior que, la prueba de precisión de la medida practicada su medidor salió *Conforme*, esto quiere decir que el equipo está en buenas condiciones, midiendo adecuadamente los consumos, esto de acuerdo con el certificado emitido nro. 23601360.

Informe No. I - 23601360 1						
FECHA RECEPCIÓN	27/11/2025	FECHA DE PRUEBAS	11/12/2025	FECHA DE EMISIÓN		
<b>INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE</b>						
CLIENTE	INGEOMEGA S.A.	CC/NIT	800027813	TELÉFONO 3052243490		
DIRECCIÓN	CR 67 78 280 INT 107	CIUDAD	MEDELLIN	EMAIL JPOSADA@INGEOMEGAS.COM		
<b>INFORMACIÓN DEL EQUIPO BAJO PRUEBA</b>						
TIPO DE EQUIPO	Medidor de Energía Electrónico	MARCA	HEXING	MODELO HXP100DII 240V		
No. SERIE	14532839215	ESTADO (Verificación visual)				
<b>OBSERVACIÓN EQUIPO</b> Medidor pospago, ingresa con relé abierto, se cierra con código y queda registrando energía correctamente. Teclado operativo. Apto para ser reinstalado, no se cuenta con evidencia objetiva de manipulación.						
<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (NTC 4856)</b>						
Medidor cumple con la norma NTC 4856:2023 (CEFC: cumple ensayo de funcionamiento sin carga. CEAR: cumple ensayo de corriente de arranque. CEEX: cumple ensayo de exactitud. CEVC: cumple ensayo de verificación de la constante)						
<b>PARAMETRIZACIÓN DEL EQUIPO (Información de software)</b>						
No aplica						
<b>OBSERVACIÓN SELLOS</b>						
MEDIDOR INGRESO CON SELLOS DE CALIBRACIÓN EN BUEN ESTADO.						

Cabe señalar que, posterior a la calibración antes descrita, el día 30 de diciembre de 2025 nuestro personal se presentó nuevamente en el inmueble y allí teniendo en cuenta que, el medidor que se había dejado como provisional estaba bien conectado, registrando con normalidad y sin signos de manipulación, se definió dejarlo como definitivo y el medidor objeto de pruebas se dejó inventario (bodega), todo ello dentro del tiempo estipulado por la normatividad que nos regula.

Así las cosas, encontramos que nuestra empresa está garantizando de manera adecuada la toma de lectura en su inmueble y en ningún momento se está prestando novedad alguna en el registro y acceso al medidor (lectura) por parte de nuestro personal técnico y por ende mal haríamos en referir que el consumo se está calculando bajo promedios, cuando a todas luces es evidente que se está llevando a cabo por diferencia de lecturas del medidor.

Debe tener presente que, la facturación se elabora mes vencido por lo que los cambios que se den en el uso del servicio no se reflejan de manera inmediata, además la cantidad de días del periodo a facturar no es siempre la misma, ya que los períodos oscilan entre 28 y 32 días, lo cual podría influir en que se presente incremento o disminución de la totalidad de unidades a facturar de un mes a otro.

Así mismo precisamos que, el consumo de energía depende de dos variables: los vatios de potencia de los electrodomésticos y el tiempo que los utiliza, es decir, mientras más alta la potencia y la cantidad de tiempo que estén en uso, más alto será el consumo de energía. Si lo considera pertinente, le sugerimos desconectar los electrodomésticos cuando no los esté usando y si percibe que algo no está funcionando correctamente, realizar un chequeo general del estado de las redes internas a través de un técnico particular.

Es importante que tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble o la cantidad de tiempo que permanecen en este, pueden incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Con relación a las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos, le indicamos que estas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada kilovatio podrá variar en cada mes facturado. Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio.

Del mismo modo se informa que, se verificaron las tarifas aplicadas durante los meses objetados para el servicio de energía y se encontró que estas se ajustan a lo establecido en la normatividad vigente, con el respectivo subsidio de estrato 2 que corresponde en su caso.

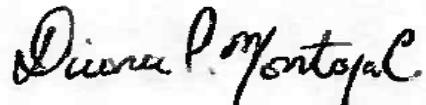
Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión emitida con la PQR-13156333-T7M3 relacionada con el consumo de energía facturado en los meses de septiembre y octubre de 2025 a la dirección CR 43 AA CL 111 A -44 (INTERIOR 101 ) en el municipio de Medellín y suscrito al contrato N° 12396559, toda vez que, hemos actuado en todo conforme la norma lo estipula.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Le recordamos que el valor de \$494.021 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Diana P. Montoya C.".

**DIANA PATRICIA MONTOYA CASTAÑEDA**  
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-13156333-T7M3-R



## 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>	1472474
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	lheno72889@gmail.com - Diana Marcela Gomez Gomez
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120212090
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-13 18:00
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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: 2026/01/13 Hora: 18:01:56		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 18:01:56  <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 está llena.)</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 18:01:57	Jan 13 18:01:57 cl-t205-282cl postfix /smtp[17923]: 46D8712487F1: to=<lheno72889@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.26]:25, delay=1.6, delays=0.08/0.06/1.2/0.3, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.26] 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 586e51a60fabf-3ffa4de3454si17202628fac.1 3 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 18:13:21  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 18:13:24	Consumo para id 1472474, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120212090

### 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)
Oficio-PQR-13156333-T7M3-R-8139.pdf	application/pdf	9a25fc29b088737efecbc76d5f997d455d2f125fc2edc812d7b2af9fcc9b97ac

### 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

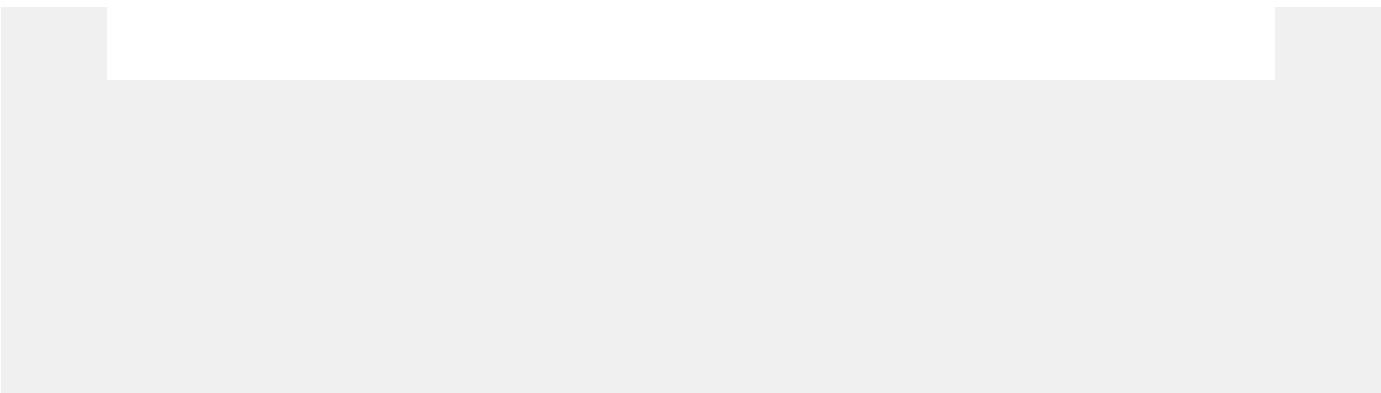
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120212090. Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



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