

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.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13299299-K4Q9                  Fecha Creación: 06/01/2026 04:19:13 PM  
Contacto: Junior Eloy Saenz De Andres  
Instalación: 190146100280160000  
Dirección: RURAL\_190146100280160000\_CON-VEC-146-201450  
Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado                  Municipio: CAREPA  
Causa: Inconformidad con el consumo o                  Departamento: Antioquia  
              producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre y diciembre de 2025 en el servicio de energía del contrato 8592498, manifiesta que en los dos (2) últimos meses ha evidenciado incremento, solicita revisión técnica al inmueble para descartar anomalías. No se separan valores ya que se pagara la factura.

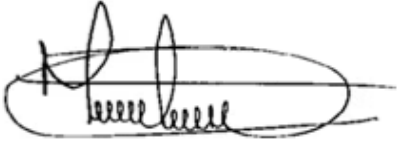
Nro. Respuesta: PQR-13299299-K4Q9                  Fecha Respuesta: 09/01/2026 09:57:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y comprender sus necesidades e inquietudes. En atención a su reclamación y una vez analizada la información disponible, se identificó que para el mes de noviembre de 2025 se registró un consumo de 199 kilovatios hora (kWh), valor normalizado a 31 días. Así mismo, para el mes de diciembre de 2025 se evidenció un consumo de 219 kWh, normalizado a 31 días. De acuerdo con el análisis realizado en los sistemas de información, se presenta desviación significativa en el mes de noviembre de 2025, toda vez que el consumo registrado no se encuentra dentro del límite superior establecido, el cual fue de 172,729 kWh, con un consumo normalizado de 192,581 kWh y para el mes de diciembre de 2025 no se presenta desviación significativa, considerando que el límite superior fue de 219,413 kWh, mientras que el consumo normalizado registrado correspondió a 211,935 kWh. Para facilitar la comprensión de esta información, es importante indicar que el análisis de las desviaciones significativas en la facturación de los consumos de energía y gas se realiza conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Dicha resolución define las desviaciones significativas como aquellas variaciones de consumo que se encuentran por fuera de los límites establecidos, los cuales se calculan con base en los consumos realmente medidos durante los últimos 12 meses, normalizados a 90 días, excluyendo periodos con novedades o consumos en cero. Para mayor detalle, se sugiere consultar el CCU de energía disponible en la página web de EPM: [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). En virtud de la variación en el consumo, se generó la orden de verificación número 622697707 del 08 de enero de 2026, mediante la cual se constató que el medidor se encuentra en buen estado, no presenta error de lectura, no existe trocamiento, surte dos (2) apartamentos uno de ellos es habitado aproximadamente hace dos (2) meses. Adicionalmente, los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no se evidenciaron inconsistencias. Por lo anterior, esta empresa no reconsidera los valores facturados correspondientes a los meses objeto de reclamo, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, en especial a lo dispuesto en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, y por haber sido calculados con base en la diferencia de las lecturas registradas en el medidor. Finalmente, le informamos que, si decide interponer los recursos de ley, deberá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de forma personal, por aviso o al vencimiento del término de publicación.

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:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maria Isabel Agudelo Arboleda', written over a horizontal line.

---

MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA

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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1472839
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	saezjunior94@gmail.com - Junior Eloy Saenz De Andres
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13299299-K4Q9
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-13 19:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 19:02:35		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 19:02:35  <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 no existe.)</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 19:02:36	Jan 13 19:02:36 cl-t205-282cl postfix /smtp[14693]: 709821248804: to=<saezjunior94@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27]:25, delay=0.77, delays=0.16/0.47/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27] 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 a92af1059eb24-121f24a1251si77405194c88.5 6 - smtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 19:24:44  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 19:24:46	Consumo para id 1472839, 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-13299299-K4Q9

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-13299299-K4Q9-958.pdf	application/pdf	cee15559decf1de9747d8db3f9721236ddcad1cfe1497ed1fa865ef88ab928a6

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-13299299-K4Q9..

Gracias por utilizar los medios digitales

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