

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
16/12/2025 22/12/2025

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-13208077-T4P9 Fecha Creación: 24/11/2025 03:01:15 PM
Contacto: ANGEL GABRIEL ARRUBLA ORTIZ
Instalación: 190667100618440000
Dirección: RURAL_190667100618440000_CL 13 CR 17 -61 INT 201
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN RAFAEL
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilino, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de noviembre de 2025, en el servicio suscrito 129655788, correspondiente a energía eléctrica. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Se informa al cliente que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 101,200 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 106,800 kWh, por valor de \$83.844,83. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

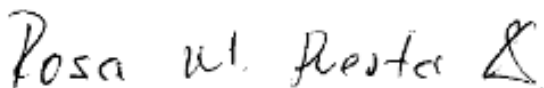
Nro. Respuesta: PQR-13208077-T4P9 Fecha Respuesta: 11/12/2025 07:43:00 AM
Resultado: No Accede

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 de noviembre de 2025 comprendido entre el jueves, 18 de septiembre de 2025 y el lunes, 20 de octubre de 2025 para un total de 32 días de facturación. Este análisis lo realizamos 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 195 kilovatios hora (kWh). 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 nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para noviembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 208 kWh, sobrepasando el límite superior de 170,258 kWh para el periodo y al comparar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el CCU, en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 600599361 del martes, 21 de octubre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generaron las ordenes de verificación 610500684 y 611160960 del martes, 25 de noviembre de 2025 y sábado, 29 de noviembre de 2025. En donde se encontró medidor con una lectura registrada de 4630 kWh y 4656 kWh. Respectivamente. Sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, 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) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 101,200 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 106,800 kWh, por valor de: \$83.844,83. 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.

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:



ROSA MELIA PUERTA ALZATE

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.


190667100618440000-107-010721148

CONTRATO: 12365605
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 13 CR 17 -61 INT 201
MUNICIPIO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1479512096
CLIENTE: FREDY HERNANDO HERNANDEZ RIOS
CC/NIT: 71799037
CICLO: 107 - ESTRATO: 2

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 27/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1109233912-83

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	108 kwh	\$53.966,49	208 kwh	\$134.507,41
GAS	3 m3	\$5.912,97	8.2 m3	\$49.495,92
TOTAL EPM				\$184.003,31
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$5.227,52
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$83.844,83
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$105.386,00

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: \$62.054,08



(415)7707173981008(8020)110923391283(3900)105386(96)20251127



CONTRATO:
12365605

TOTAL A PAGAR	\$105.386,00
* 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



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:	1457154
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	consutales@gmail.com - ANGEL GABRIEL ARRUBLA ORTIZ
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13208077-T4P9
Fecha envío:	2025-12-12 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 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: 2025/12/12 Hora: 18:03:34		Tiempo de firmado: 2025/12/12 18:03:34 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: 2025/12/12 Hora: 18:03:34	Dec 12 18:03:34 cl-t205-282cl postfix /smtp[3219]: 569311248808: to=<consutales@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.39, delays=0.17/0/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] 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 af79cd13be357-8bab5d3d9edsi838032385a.181 - gmail (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/12 18:23:54 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/12 Hora: 18:23:57	Consumo para id 1457154, 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-13208077-T4P9

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	61a07db5b1e039fcc149c84fab9f15f66e83b6a19c15fa983eae503876bccddf2
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	c43d674f51dc5d0d85033be7d4bcc759d4090f854f8d02d3486072150103dba1

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-13208077-T4P9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co