

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
16/01/2026 22/01/2026

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-13272432-H8W8 Fecha Creación: 22/12/2025 11:25:58 AM

Contacto: Candelaria Pajaro Mosquera

Instalación: 190051100093154000

Dirección: RURAL_190051100093154000_190051100093154000

Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ARBOLETES

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en las cuentas de los meses de noviembre y diciembre de 2025, en el servicio suscrito 130837261, correspondiente a energía eléctrica. No se dejan valores en reclamación, porque las cuentas se encuentran canceladas en su totalidad. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble.

Nro. Respuesta: PQR-13272432-H8W8 Fecha Respuesta: 13/01/2026 11:12:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es fundamental comprender las inquietudes de nuestros clientes. Por ello, se procedió a analizar los consumos facturados correspondientes a los períodos de noviembre y diciembre de 2025, conforme a lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su cláusula 49. Esta normativa establece, entre otros aspectos, 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. En este caso particular, el consumo normalizado corresponde a 163,548 kilovatios hora (kWh) para noviembre y de 173,226 kWh para diciembre. Este cálculo se aplica a los períodos reclamados en los que los días de facturación superaron los 30 días, dividiendo el consumo registrado entre los días facturados y multiplicando el resultado por 30. Para los períodos con duración igual a 30 días, se utiliza directamente el consumo facturado. La normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos con fines operativos y regulatorios. Entre sus principales usos se encuentra el cálculo de desviaciones de 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 esencial para garantizar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, minimizando el riesgo de inconsistencias que puedan afectar al usuario. Adicionalmente, en la verificación de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía, también se considera lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello, de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 169 kWh para noviembre y 179 kWh para diciembre 2025, para rangos de tiempo definidos en días calendario, los cuales equivalen a: 31 para noviembre y de 31 días para diciembre, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al comparar dichos consumos con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el CCU, en su cláusula 49, no se encontraron desviaciones significativas para los períodos reclamados. Lo anterior, teniendo en cuenta que el límite superior fue de 187.661 kWh para noviembre y de 212.606 kWh para diciembre, y al evaluar estos, frente a los consumos facturados y/o normalizados, se evidenció que el límite superior resultó ser mayor. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 618254554 del miércoles, 24 de diciembre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 1197 kWh. Sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. En vista de lo anterior, se programó una segunda visita para el sábado, 27 de diciembre de 2025, con número de orden 619438925, en donde el medidor presentó una lectura de 1208 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiámetroperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso 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 los meses de noviembre y diciembre 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, porque las cuentas se encuentran canceladas en su totalidad.

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:



MAIRO PENA ANAYA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



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

Id mensaje:	1473210
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	pajaromosquerac@gmail.com - Candelaria Pajaro Mosquera
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13272432-H8W8
Fecha envío:	2026-01-14 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:01:40		Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:01:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:01:43	Jan 14 18:01:43 cl-t205-282cl postfix /smtp[5326]: 7079512487FC: to=<pajaromosquerac@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.27]:25, delay=2.8, delays=0.11/1.1/1.3/0.24, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp- in.l.google.com[172.253]. 2.253.135.27]:25, delay=2.8, delays=0.11/1.1/1.3/0.24, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp- in.l.google.com[172.253]. 1 35.27] 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=OverQ u otaTemp 586e51a60fabf- 4042ec4d6c2si358584fac.132 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:14:58 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:15:02	Consumo para id 1473210, 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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13272432-H8W8

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-13272432-H8W8-8496.pdf	application/pdf	2744e23169dc48abf7f5f06b33d1a05491c1bb5e5a439b2a50c0be4631932c86

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-13272432-H8W8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co