

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-13287043-Z4C3 Fecha Creación: 30/12/2025 10:42:20 AM
Contacto: Ester Fanny Muñoz Maya
Instalación: 085319002000770229
Dirección: CL 59 CR 132 -77 (INTERIOR 229)
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ester Fanny Muñoz Maya Cédula: 21409199 Dirección: CL 59 CR 132 -77 (INTERIOR 229), MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 3196722 Teléfonos: 3105525769 Correo Electrónico: esterfannymu@gmail.com Valor del reclamo: \$ 194.693,83 Meses a reclamar: DICIEMBRE SIN AJUSTES. Observación: En calidad de usuario, se comunica inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de DICIEMBRE en el servicio de ENERGÍA. Indica que no se encuentra de acuerdo con los consumos facturados, ya que en la vivienda viven dos adultos mayores que solo utilizan el servicio en las horas de la noche y para prender un bombillo, ya que no tienen electrodomésticos, residen en la vivienda hace 40 años aproximadamente y habitan (2) personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: f7931f29-2938-4fcc-9306-ceb0f4e4bc4f

Nro. Respuesta: PQR-13287043-Z4C3 Fecha Respuesta: 13/01/2026 08:50:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención al reclamo presentado, y con el propósito de esclarecer los aspectos relacionados con el consumo registrado, se informa que, conforme a la Resolución CREG 105 de 2024, las desviaciones significativas en el consumo de los servicios de energía y gas se definen como variaciones fuera de los límites establecidos. Estos límites se determinan para la facturación mensual con base en el consumo de los últimos 12 períodos, medidos y facturados realmente, considerando únicamente consumos diferentes de cero y sin novedades, normalizados a 30 días. Al revisar nuestros sistemas de información, se identificó que, el consumo de 280 kilovatios hora (kWh) facturado para el estado de cuenta de diciembre de 2025 para un periodo de 31 días, fue calculado con base en la diferencia de lecturas tomadas del medidor, donde se evidenció una desviación significativa, ya que, para el periodo de diciembre, el límite superior fue de 92,764 kWh, y el consumo normalizado a 30 días fue de 270,968 kWh. Es así como en cumplimiento del artículo sexto de la resolución citada y del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se procedió a identificar la causa de esta variación con la orden 612522773 del 12 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 16799 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Asimismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron daños. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización 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 el estado de cuenta de diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación para el estado de cuenta de diciembre de 2025, ya que la factura ha sido cancelada 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:



FRANCISCO JAVIER ARTEAGA PEREZ
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:	1473484
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	esterfannymu@gmail.com - Ester Fanny Muñoz Maya
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13287043-Z4C3
Fecha envío:	2026-01-14 19:00
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 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: 2026/01/14 Hora: 19:01:13		Tiempo de firmado: 2026/01/14 19:01:13 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)	Fecha: 2026/01/14 Hora: 19:01:15	Jan 14 19:01:15 cl-t205-282cl postfix /smtp[18858]: AE8BC12487FD: to=<esterfannymu@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.26]:25, delay=2.1, delays=0.08/0.68/1.2/0.2, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp- in.l.google.com[172.253. 1.35.26] 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 4041c8f74b9si2576423fac.13 7 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/14 19:34:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/01/14 Hora: 19:34:49	Consumo para id 1473484, 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-13287043-Z4C3

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-13287043-Z4C3-3178.pdf	application/pdf	ef7d117c6c5394fbf68565a9ffdc3eae10e3d6017518630e1aca92f84562d67c

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-13287043-Z4C3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co