

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13298953-C4C8 Fecha Creación: 06/01/2026 03:32:10 PM
Contacto: Rosa Angelica Henao Correa
Instalación: 190854200164650000
Dirección: RURAL_190854200164650000_VDA LA FRISOLERA
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: VALDIVIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del trimestre de diciembre de 2025 en el servicio de energía en la instalación con contrato 6640996. Indica que no se encuentra de acuerdo con dichos valores, en el inmueble funciona vivienda familiar, ocupado hace más de siete (7) años. Solicita una revisión en terreno. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa. La presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13298953-C4C8 Fecha Respuesta: 13/01/2026 04:20:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo a la revisión realizada en los sistemas de información, los consumos facturados correspondientes a 356,001 kilovatios hora (kWh) en el trimestre de diciembre de 2025, en un período de 92 días, no presentó desviación significativa ya que normalizado este consumo a 90 días arrojó un resultado de 348,262 kWh, unidades que no sobre pasaron el límite superior de 394,646 kWh. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía se efectúa siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co. Sin embargo, en respuesta a la presente reclamación, se realizó una inspección el 8 de enero de 2026. Durante la revisión se constató que en el inmueble funciona casa de familia. Asimismo, se verificó que el medidor se encuentra en buen estado, registrando una lectura de 14806 kWh. No se evidenciaron daños, ni errores en la lectura del medidor; este no troca ni suministra servicio a otras instalaciones. Finalmente, se revisaron los procesos de lectura y facturación, los cuales no presentan ninguna anomalía. Los valores facturados en el servicio de energía guardan directa relación con los consumos generados en el inmueble, liquidados por estrictas diferencias de lecturas tomadas al medidor, siendo este el único testigo que tiene nuestra empresa para medir el consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras éste funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes. Los consumos de energía pueden variar de un mes a otro por múltiples causas, entre ellas, variación del valor del kilovatio hora, por el número de días del período facturado, número de personas, utilización de aparatos eléctricos de alto consumo de energía o el tiempo de utilización de los electrodomésticos. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma que los consumos y los valores facturados en el servicio de energía para el trimestre de diciembre de 2025 son correctos, motivo por el cual, no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo.

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:



ELISABETH ROLDAN GRANDA

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:	1473550
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	henaorosa785@gmail.com - Rosa Angelica Henao Correa
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13298953-C4C8
Fecha envío:	2026-01-14 19:01
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: 19:03:31		Tiempo de firmado: 2026/01/14 19:03:31 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 está llena.)	Fecha: 2026/01/14 Hora: 19:03:33	Jan 14 19:03:33 cl-t205-282cl postfix /smtp[22808]: F18981248807: to=<henaorosa785@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.27]:25, delay=1.5, delays=0.15/0/1.3/0.14, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.27] 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=OverQuotaTemp 586e51a60fabf-3ffa4de5532si20846242fac.47 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/14 19:22:04 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/01/14 Hora: 19:22:07	Consumo para id 1473550, 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-13298953-C4C8

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-13298953-C4C8-640.pdf	application/pdf	fd3167a2a3fb4a15bfed984066ddf09478b22cdb64ea30768541af5e95d8e6bc

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-13298953-C4C8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co