

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-13302950-W0N5

Fecha Creación: 07/01/2026 04:23:22 PM

Contacto: Jenifer Caicedo Ardila

Instalación: 096528005000270000

Dirección: CR 58 CL 65 -27

Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BELLO

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

### Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina, reclama por los ajustes y conceptos facturados en las siguientes cuentas: Cuenta del mes de septiembre: consumos dejados en investigación correspondientes al mes de agosto, por 212 kWh de energía. Cuenta del mes de octubre: consumos dejados en investigación correspondientes al mes de septiembre, por 184,55 kWh de energía. Cuenta del mes de noviembre: consumos dejados en investigación correspondientes al mes de octubre, por 168,759 kWh de energía, además de los consumos propios del mes de noviembre, por 275 kWh. Cuenta del mes de diciembre: consumos facturados por 271 kWh de energía. La usuaria informa que el inmueble funciona como local comercial y que únicamente abre cada ocho días, por lo cual no comprende el incremento presentado en el consumo de energía.

Nro. Respuesta: PQR-13302950-W0N5

Fecha Respuesta: 14/01/2026 04:59:00 PM

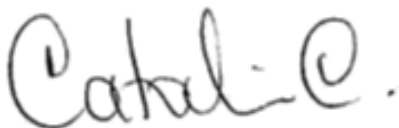
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para la factura de agosto, septiembre, y octubre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 318 kilovatios hora (kWh) en 32 días para agosto, sobrepasando el límite superior de 180,434 kWh, para septiembre se registró un consumo de 291 kWh en 29 días, sobrepasando el límite superior de 180,434 kWh y octubre registró un consumo de 316 kWh en 31 días, sobrepasando el límite superior de 295,346 configurándose en los tres meses una desviación significativa, la cual se determina con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses y teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días. Es importante aclarar que, la desviación significativa es la variación en los consumos que están por encima o por debajo de los límites establecidos, requieren investigación y puede llevar a facturaciones provisionales, así las cosas, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa programó las siguientes visitas de revisión técnica los días 12 de agosto, 10 de septiembre, 10 de octubre y 20 de octubre de 2025, pero no hubo quien atendiera ya que se encontró sola la instalación, nadie que nos atendiera. De acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes se dio continuidad al proceso de facturación. Según lo expuesto, para el mes agosto de 2025, se facturó el promedio histórico 105,66 kWh y se dejó en investigación 212,33, para el mes de septiembre se facturó el promedio histórico 106,44 kWh y se dejó en investigación 184,55 kWh y se reajustó el consumo pendiente de 212,33 kWh del mes de agosto de 2025, para el mes de octubre se facturó el promedio histórico 147,24 kWh y se dejó en investigación 168,75 kWh y se reajustó el consumo pendiente de 184,55 kWh del mes de septiembre de 2025, para el mes de noviembre se facturó el consumo del mes 275 kWh y se reajustó el consumo pendiente de 168,75 kWh del mes de octubre lo que se visualiza en la factura como ajustes conceptos facturados. Y para el mes de diciembre se facturó el consumo del mes 271 kWh. Con relación a la reclamación presentada el 7 de enero de 2026, en la que el usuario presenta inconformidad por el consumo elevado, solicitó una nueva revisión, se informa que el 9 de enero de 2026 se realizó la visita técnica correspondiente a la instalación en la que se encontró el medidor con serie 22458417 y lectura de 4071 kWh; medidor bien marcado y bien leído, con servicio registra y controlando no se ve registrar, no hay trocambio, se revisa por carga no se evidencia daño electrónico, surte aforo de carga luces, iluminación, congelador, nevera, ventilador. Se informa que el consumo puede variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo, daño en la instalación o incremento en tarifas las cuales son asignadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). De acuerdo con el resultado de la revisión, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no realiza modificaciones sobre los consumos facturados para el servicio de energía suscrito bajo el contrato N° 12768826; toda vez que éstos son considerados correctos, dado que fueron determinados por diferencia de lecturas tomadas al medidor y ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se dejan en reclamación \$478.200 correspondiente a los ajustes conceptos facturados del mes de agosto, septiembre y octubre, noviembre y diciembre no se dejaron valores en reclamo ya que el consumo está por debajo del histórico. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión o puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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.

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:**



---

CATALINA MARIA CASTRILLON TAMAYO

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>	1474190
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	yenefercaicedo9@gmail.com - Jenifer Caicedo Ardila
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13302950-W0N5
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-15 18:01
<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: 2026/01/15 Hora: 18:02:21		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/15 18:02:21  <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: 2026/01/15 Hora: 18:02:37	Jan 15 18:02:37 cl-t205-282cl postfix /smtp[26105]: 608F3124882D: to=<yenefercaicedo9@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27]:25, delay=16, delays=0.09/15/0.59/0.13, 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 a92af1059eb24-1244ac712a6si3173783c88.29 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/15 18:24:40  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/15 Hora: 18:24:43	Consumo para id 1474190, 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-13302950-W0N5

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-13302950-W0N5-5621.pdf	application/pdf	6d302c437b0dd236ff3754eafdea2639ecaa05c918ca51b1a9275f0509a2dc6c

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-13302950-W0N5..

Gracias por utilizar los medios digitales

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