

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

18/11/2025

24/11/2025

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-13145473-F8H5

Fecha Creación: 30/10/2025 07:50:34 AM

Contacto: Jhoana Alexandra Torres Garcia

Instalación: 190856100164804000

Dirección: RURAL_190856100164804000_CR 13 A CL 9 -18

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: VALPARAÍSO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en las cuentas del mes de octubre de 2025 en el servicio suscrito 124658925, correspondiente a energía. Consumos facturado 126 kilovatios hora (kWh) por valor de \$63.077,92, además, solicita se realice verificación de las instalaciones y medidor de la vivienda. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal.

Nro. Respuesta: PQR-13145473-F8H5

Fecha Respuesta: 12/11/2025 10:03:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es fundamental comprender y atender las inquietudes de nuestros clientes. Por esta razón, procedimos a analizar el consumo de 126 kilovatios hora (kWh) facturados en la cuenta de octubre de 2025, correspondiente al período comprendido entre el 3 de septiembre y el 2 de octubre de 2025, para un total de 30 días de facturación. Este análisis se realizó conforme a lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), mediante la Resolución 105_007 de 2024, y lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), específicamente en su cláusula 49. Adicionalmente, para verificar la existencia de posibles desviaciones significativas en la facturación del consumo de energía se debe considerar también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes. Para más información, se sugiere consultar el CCU de energía disponible en el sitio web de EPM: www.epm.com.co. En mérito de ello, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 126 kWh, sobrepasando el límite superior de 90,660 kWh para el periodo y al analizar 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 en el consumo 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 595115095 del 6 de octubre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, 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 generó la orden de verificación 603678198 del 31 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 5558 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre 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 65,400 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 60,60 kWh, por valor de: \$30.337,47. 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:



EFRAIN GONZALEZ OCHOA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1439726
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	samsungj2prme098@gmail.com - Jhoana Alexandra Torres Garcia
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13145473-F8H5
Fecha envío:	2025-11-13 19:06
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</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: 2025/11/13 Hora: 19:08:41		Tiempo de firmado: 2025/11/13 19:08:41 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: 2025/11/13 Hora: 19:08:41	Nov 13 19:08:41 cl-t205-282cl postfix /smtp[1759]: 859B61248804: to=<samsungj2prme098@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM[142.251.111.26]:25, delay=0.36, delays=0.1/0.02/0.16/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM[142.251.111.26] 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=NoSuccess User d75a77b69052e-4ede86d0c7dsi12827471cf.148 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/13 19:27:06 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/13 Hora: 19:27:09	Consumo para id 1439726, 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-13145473-F8H5

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13145473-F8H5-8389.pdf	application/pdf	149289abcef3c1aaca8a423059658638a9e11287d0acdac500d1a1361c43b4b9

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-13145473-F8H5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co