

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
19/01/2026 23/01/2026

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-13274398-W2C7 Fecha Creación: 22/12/2025 02:46:34 PM

Contacto: Gloria Elsy Ortega Lopez

Instalación: 073411107100370000

Dirección: CL 31 A CR 47 A -37

Meses Reclamados: Diciembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: ITAGUI

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Gloria Elsy Ortega Lopez Cédula: 42774923 Dirección: CL 31 A CR 47 A -37 Contrato: 460933 Teléfonos: 3194584894 Correo Electrónico: nellyorg524@gmail.com Valor del reclamo: \$579.657,92 Meses a reclamar: Diciembre con ajustes. Observación: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Diciembre en el servicio de Energía. Indica que fue un funcionario informando que la iban a visitar porque la factura de noviembre le había llegado mucho de energía y no se han acercado, ya para esta factura le llegó para pagar de \$801.835, donde solo de energía le están cobrando \$ 579.761,8, informa que le estaba pasando corriente al tocar la mesa de la cocina y la lavadora y los encalabradura, informa que el hermano fue a arreglar, sin embargo solicita le revisen, residen en la vivienda hace 58 años y habitan 3 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: 3b4f86ea-298e-41bc-b961-a1bf1da1b530

Nro. Respuesta: PQR-13274398-W2C7 Fecha Respuesta: 14/01/2026 09:10:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el 24 de diciembre de 2025, se encontró medidor con lecturas 22057 kilowatios hora kWh, servicio de energía, en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar el consumo registrado en el mes de diciembre de 2025, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio en el período del 24 de octubre y 25 de noviembre. El consumo de 674 kWh de 32 días, normalizado a 30 días, 631,89 kWh, presenta desviación significativa, toda vez, que el límite superior para el mes reclamado es 254,579 kWh; por lo tanto, en el aparte de la factura, Ten En Cuenta, se relaciona la siguiente comunicación: "EPM te informa que, al realizar la lectura del medidor de Energía, se identificó una desviación significativa en el consumo. Analizamos la causa de esta variación a través un modelo analítico de datos teniendo en cuenta el comportamiento histórico de tu consumo, utilizando el método de series de tiempo. Concluyendo que el consumo registrado se encuentra justificado debido a: mayor uso del servicio. Lo anterior de acuerdo con la Resolución CREG 105_007 DE 2024. Si tienes inquietudes contacta uno de nuestros canales de atención"; sin embargo, a petición del usuaria, se atendió la solicitud de revisión, con los resultados antes mencionados, instalación, medidor y lectura sin novedad. En concordancia con lo encontrado en la visita, con los resultados mencionados anteriormente registrados en acta debidamente firmada por el usuario y la revisión técnica de lecturas del 25 noviembre de 2025, con acta firmada por usuario, en la cual justifica el aumento en el consumo por mayor uso del servicio, se confirma lo facturado en el mes de diciembre y ello lo ratifican las lecturas tomadas del medidor en buen estado, que se relacionan a continuación en kilowatios hora kWh: 24 de octubre, 20786; 25 de noviembre, 21460; revisión 24 de diciembre, 22057; 26 de diciembre, 22067 para factura de enero de 2026. Consecutivo de lecturas bueno. Se recomienda revisar hábitos de consumo, que incluye estado de las instalaciones y equipos. Respecto al cobro, las tarifas y subsidio aplicado del 15% al valor del consumo de hasta 130 kWh, estrato residencial 3, son correctos, tal cual se relacionan en la factura. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994, resolución CREG-105_007 de 2024) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el consumo promedio de los últimos 5 meses, que equivale a 181,4 kWh. Se dejan en reclamo 492,6 kWh, servicio de energía, por valor de \$436.271,19, para diciembre de 2025. 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 en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Se le indica que, si no interpone recursos de ley, 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. Se anexa factura provisional modificada.

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:



IVAN ADOLFO HURTADO LONDONO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



NIT 890904 996-1

073411107100370000-9-000928096

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de
DICIEMBRE/2026
Día Mes Año
Fecha máxima pago: 30/01/2026
REFERENTE DE PAGO:
1117392980-79

CONTRATO: 460933

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 31 A CR 47 A -37

MUNICIPIO: ITAGÜÍ-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No 1485453761

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 9 - ESTRATO: 3

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
ACUEDUCTO	13 m3	\$71.020,57	13 m3	\$87.960,56
SANEAMIENTO	13 m3	\$52.514,40	13 m3	\$53.399,15
ENERGÍA	260 kwh	\$214.234,14	674 kwh	\$579.761,87
GAS	13 m3	\$39.894,19	11.321 m3	\$34.673,08
	TOTAL EPM			\$755.794,51
	TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$46.040,68
	MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES			-\$436.271,19
	TOTAL A PAGAR GRUPO EPM			\$365.564,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$23.734,05



(415)7707173981008(8020)111739298079(3900)365564(96)20260130

TOTAL A PAGAR

CONTRATO: 460933

\$365.564,00

PRODUCTO 100

* ESTADO DE CUENTA *

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellin E.S.P.

Cadena s.a.



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:	1474085
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	nellyorg524@gmail.com - Gloria Elys Ortega Lopez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13274398-W2C7
Fecha envío:	2026-01-15 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/01/15 Hora: 18:02:33		Tiempo de firmado: 2026/01/15 18:02:33 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 no existe.)	Fecha: 2026/01/15 Hora: 18:02:54	Jan 15 18:02:54 cl-t205-282cl postfix /smtp[28286]: 98EA01248880: to=<nellyorg524@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.26] 137.26]:25, delay=21, delays=0.13/20/0.75/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.26] 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=NoSuc h User a92af1059eb24-1244ac48552si2731612c88.15 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/15 18:19:05 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/01/15 Hora: 18:19:10	Consumo para id 1474085, 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-13274398-W2C7

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	42cbd98c0c7296379bfaf6268dd7f3b56b9274b10aea5f23a5b0c204f0f67afb
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	e506c0c1ca55266448ba2d43c88f304825de24fec49b7502620165d97d413ae7

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-13274398-W2C7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co