

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

22/01/2026

28/01/2026

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-13279213-Z8C7

Fecha Creación: 24/12/2025 09:47:34 AM

Contacto: Victor Alonso Rico Cuervo

Instalación: 055025105710190019

Dirección: CR 5 A CL 55 GA -19 (INTERIOR 101)

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

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Victor Alonso Rico Cuervo Cédula:8359209 Dirección:CR 5 A CL 55 GA -19 (INTERIOR 101)
Contrato:12705165 Teléfonos:3008615298 Correo Electrónico:familirico21@gmail.com Valor del
reclamo: \$303.482 Meses a reclamar:con ajustes de octubre y noviembre facturados en Diciembre, y
consumos propios de Diciembre Observación: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el
cobro realizado en la factura del mes de Diciembre en los ajustes conceptos facturados de octubre y
noviembre, y consumos propios de Diciembre en el servicio de la energía. Indica que se están
registrando consumos muy elevados para el uso y ocupación que se tiene, residen en la vivienda hace
4 meses y habita solo una persona, adicional que los electrodomésticos que se tienen son muy pocos.
Solicita se verifique su facturación, y sea programada una nueva revisión en el inmueble. 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:37b13b1b-09d6-4380-8687-1d7136f1533b

Nro. Respuesta: PQR-13279213-Z8C7

Fecha Respuesta: 15/01/2026 05:37:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de octubre de 2025 se registró un consumo de 204 kilovatios hora (kWh) correspondiente a un periodo de 30 días y fueron facturados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, sobrepasando el límite superior y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Esta 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 periodos 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. Teniendo en cuenta estos parámetros, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado, ya que, el límite superior es 105,984 kWh, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 58,50 kWh y dejó en investigación 145,50 kWh realizando la respectiva revisión el 26 de septiembre de 2025, pero al no haber quien atendiera, se reprograma para el 8 de noviembre donde se encontró instalación interna en buen estado, no hay daño eléctrico, con carga medidor registra, con todo apagado medidor no se ve registrar, no hay trocamiento, no hay inconsistencia en la lectura, el aforo consiste en iluminación y electrodomésticos, usuaria dice no tener novedades los últimos meses que justifique consumo investigado, vivienda habitada hace siete meses por dos personas. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que los consumos facturados para el mes de noviembre de 2025 para el servicio de energía fue de 257 kWh correspondiente a un periodo de 32 días, y se facturan con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, normalizado a 30 días arroja un resultado de 240,938 kWh, por lo que se presentó desviación significativa, ya que, el límite superior es 105,984 kWh, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 60,417 kWh dejó en investigación 196,583 kWh realizando la respectiva revisión previa el 28 de octubre de 2025, pero al no haber quien atendiera, se programa una nueva visita el 31 de octubre de 2025 en la cual se retiró el medidor para ser llevado al laboratorio y se instaló un medidor provisional. Continuando con la verificación para el mes de diciembre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 147 kWh, correspondiente a un periodo de 30 días, sobrepasando el límite superior de 105,984 kWh, y de acuerdo con el resultado de la revisión del equipo de medida en el laboratorio se encontró conforme, lo que quiere decir, que está funcionando correctamente, por lo que fue instalado nuevamente el 02 de diciembre de 2025. Según lo expuesto, el consumo dejado en investigación de los meses de octubre y noviembre de 2025 se facturan para el mes de diciembre como "ajuste conceptos facturados" por valor de \$95.283,53 y \$140.909,05 respectivamente por un valor total de \$236.192,58. Por lo que se continuo con el proceso de facturación cobrando para el mes diciembre los 147 kWh. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de octubre, noviembre y 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 reclamo para los meses objeto del reclamo ya que las facturas se encuentran canceladas 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:



RAFAEL IVAN ARIAS OSPINA

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

Id mensaje:	1474838
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	familirico21@gmail.com - Victor Alonso Rico Cuervo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13279213-Z8C7
Fecha envío:	2026-01-16 18:01
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	Fecha: 2026/01/16 Hora: 18:02:56		Tiempo de firmado: 2026/01/16 18:02:56 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: 2026/01/16 Hora: 18:02:57	Jan 16 18:02:57 cl-t205-282cl postfix /smtp[6262]: 6CEA11248800: to=<familirico21@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27]:25, delay=0.76, delays=0.09/0.02/0.56/0.09, 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 a92af1059eb24-1244af4a00fsi14215522c88.63 - gmail (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/16 18:39:26 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/16 Hora: 18:39:28	Consumo para id 1474838, 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-13279213-Z8C7

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-13279213-Z8C7-9545.pdf	application/pdf	4151ca1ef27ac91b5c5323bca589b5748000bf7a8f805f859750d7a34a5f5bb4

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-13279213-Z8C7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co