

**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-13300298-N1V1      Fecha Creación: 07/01/2026 09:48:17 AM

Contacto: Eduardo Antonio Hernandez Figueroa

Instalación: 190789100124400000

Dirección: RURAL\_190789100124400000\_CL 16 N 9 06

Meses Reclamados: Diciembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: TÁMESIS

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Usuario en calidad de usuario, solicita revisar los consumos de energía del mes de diciembre de 2025, por alto consumo de energía, consumos facturado 166 kilovatios hora por valor de \$96.439 demás, solicita se realice verificación de las instalaciones y medidor de la vivienda ya que le parece muy alto el consumo para el uso. Exige que se le verifique la instalación ya que no justifica tanto consumo. No se dejan valores en reclamación ya que la factura se encuentra cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-13300298-N1V1      Fecha Respuesta: 19/01/2026 04:43:00 PM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es muy importante comprender y atender las inquietudes de nuestros clientes; por tal motivo, se procedió a analizar el consumo facturado correspondiente al mes de diciembre de 2025. Ante un consumo registrado para el mes de diciembre de 166 kilovatios hora (kWh) en 32 días del periodo, no se presentó desviación significativa ya que normalizado este consumo a 30 días arrojó un resultado de 155,625 kWh, unidades que no sobre pasaron el límite superior de 172,836 kWh. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan 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 y gas en la página web de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 622770960 del 8 de enero de 2026, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 56444 kWh, bien marcado, con servicio registrado 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. Cabe resaltar que durante la revisión se encontró una nevera con fallas técnicas. Por lo que 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 reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025 (consumo del 7 de noviembre al 9 de diciembre de 2025) por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 145 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor.

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:



---

CRISTINA MARIA HIGUITA MOLINA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



# Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



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

<b>Id mensaje:</b>	1477410
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	aduardoudea1@yahoo.es - Eduardo Antonio Hernandez Figueroa
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13300298-N1V1
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-20 19:00
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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: 2026/01/20 Hora: 19:02:41		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/20 19:02:41  <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: 2026/01/20 Hora: 19:02:43	Jan 20 19:02:43 s12146759 postfix /smtp[4187439]: B0C801E01105: to=<aduardoudea1@yahoo.es>, relay=mx-eu.mail.am0.yahoodns.net [188.125.72.3] said: 552 1 Requested mail action aborted, mailbox not found (in reply to end of DATA command)	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/20 19:14:30  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificación</b>	Fecha: 2026/01/20 Hora: 19:14:34	Consumo para id 1477410, 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-13300298-N1V1

## 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-13300298-N1V1-8736.pdf	application/pdf	d9caf106a00c7383d91b44a2313f65ad29032dd9d9b660df1eb15f0c7f133349

## 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-13300298-N1V1..

Gracias por utilizar los medios digitales

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