

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-13305173-Z7Z4 Fecha Creación: 08/01/2026 12:25:46 PM
Contacto: Sebastian Acevedo Zuluaga
Instalación: 040816304300450905
Dirección: CL 6 C SUR CR 84 C -45 (INTERIOR 905)
Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Sebastian Acevedo Zuluaga Cédula: 1128282322 Dirección:CL 6 C SUR CR 84 C -45 (INTERIOR 905), Contrato: 10930713 Teléfonos:3218795533 Correo Electrónico:acevedosebastian895@gmail.com Valor del reclamo: \$150898.78 Meses a reclamar: Noviembre Diciembre y enero Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre Diciembre y Enero en el servicio de energía. Indica que hace cinco años habita el apartamento, es una persona sola y en muchas ocasiones por su trabajo esta fuera de la ciudad con periodos de 20 días a un mes. Los electrodomésticos que tiene son una Nevera, lavadora, Modem de internet y decodificador de Tv, Televisor y luces. Solicita de una visita técnica para revisar que esta pasando y porque el aumento. 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:91f01ef4-390a-467e-a403-3f51b6401392

Nro. Respuesta: PQR-13305173-Z7Z4 Fecha Respuesta: 15/01/2026 11:43:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada a nuestros sistemas de información, el consumo registrado en el mes de diciembre de 2025 por 50 kilovatios hora (kWh) en 29 días del periodo, no presentó desviación significativa ya que normalizado este consumo a 30 días arrojó un resultado de 51,724 kWh, unidades que no sobrepasaron el límite superior de 56,244 kWh; para el mes de noviembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 52 kilovatios hora (kWh) en 32 días (normalizado a 30 días es un consumo de 48,750 kWh), y para el mes de enero de 2026, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 70 kilovatios hora (kWh) en 32 días (normalizado a 30 días es un consumo de 65,625 kWh) sobrepasando el límite superior de 47,899 kWh y 61,912 kWh respectivamente, lo cual indica una desviación significativa de consumo para ambos periodos, nuestra empresa procedió a identificar la causa de estas variaciones a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación, con lo cual concluyó que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. 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 periodos 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. Además, se realizó la revisión técnica el martes, 13 de enero de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 8.257 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos con otra instalación. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños, por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026, 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 pagar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos en la instalación anteriores al primer mes reclamado, que en este caso corresponde a 25,2 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 44,8 kWh, por valor de \$38.612,22 para enero; para los meses de noviembre y diciembre no se dejan valores en reclamación porque las facturas ya fueron pagadas. 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:



OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO

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:	1476749
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	acevedosebastian895@gmail.com - Sebastian Acevedo Zuluaga
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13305173-Z7Z4
Fecha envío:	2026-01-20 07:19
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 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: 07:20:50		Tiempo de firmado: 2026/01/20 07:20:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2026/01/20 Hora: 07:20:51	Jan 20 07:20:51 s12146759 postfix /smtp[2008867]: 7539B1E010EF: to=<acevedosebastian895@gmail.com> , relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/0.94/0.22, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-43596010649si600685f8f.154 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/20 07:32:06 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/20 Hora: 07:32:09	Consumo para id 1476749, estado 55: --- [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-13305173-Z7Z4

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	6f20d2bc7a92745e7e8b4fd605ccb3a6f7f495490ef1dc4bfc0c144d13ae3f43
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	12d5645d3c33af5b469263df3e07f2ac5e83a590cb143f11c5ed2e89e6e7bee1

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-13305173-Z7Z4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co