

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera

22/12/2025

29/12/2025

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-13234972-T3L9      Fecha Creación: 04/12/2025 10:06:37 AM

Contacto: Rubeinis Wiliainis Delgado Moreno

Instalación: 058322105200460403

Dirección: CR 32 A CL 85 B -46 (INTERIOR 403 )

Meses Reclamados: 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: Rubeinis Wiliainis Delgado Moreno Cédula de Extranjería: 28509039 Dirección: CR 32 A CL 85 B -46 (INTERIOR 403 ), MEDELLÍN Contrato: 12424777 Teléfonos: 3014419764 Correo Electrónico: Rubeinismoreno@gmail.com Valor del reclamo: \$ 321.792,43 Meses a reclamar: Octubre y noviembre. Observación: Usuaria en calidad de (inquilina) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre y noviembre en el servicio de energía. Indica no estar de acuerdo con los consumos facturados debido que son demasiado elevados para 3 personas que residen en la vivienda hace 3 años, no hay novedades de daños, mayor uso, nuevos electrodomésticos o visitas de familiares durante el periodo de consumo por lo cual no encuentra justificable el incremento; solicita amablemente se revise un posible error en la lectura o el estado del medidor. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 4e2dfb9d-875c-41f9-b2c0-83240a84ffe2

Nro. Respuesta: PQR-13234972-T3L9      Fecha Respuesta: 17/12/2025 01:53:00 PM

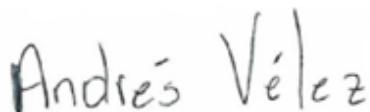
Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentamos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6 meses). De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para el mes de octubre de 2025, se registró, por diferencia de lecturas, un consumo de 245 kilovatios hora (kWh), en el servicio de energía, los cuales no sobrepasaron los límites superiores establecido para el periodo el cual era de 248 kW, y para noviembre se registró, por diferencia de lecturas, un consumo de 260 kilovatios hora (kWh), en el servicio de energía, los cuales sobrepasaron los límites superiores establecido para el periodo el cual era de 254 kW. En cumplimiento a la normatividad se programaron revisión previa, para el 14 y 16 de noviembre, en las cuales no se pudo atender la visita ya que en ambas se encontró casa sola, se confirma serie del medidor y lectura evidenciando que todo está correcto, se confirma que los medidores se encuentran conforme para la medición de los consumos, es decir que, las unidades registradas por el elemento de medida corresponden al consumo real demandado en el inmueble. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para noviembre y octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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 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.

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:**



---

ANDRES FELIPE VELEZ GIRALDO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## 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>	1460772
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	Rubeinismoreno@gmail.com - Rubeinis Wilainis Delgado Moreno
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13234972-T3L9
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-18 18:01
<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>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 18:02:30		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/18 18:02:30  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)</b>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 18:02:32	Dec 18 18:02:32 cl-t205-282cl postfix /smtp[26857]: 4E0E712487F7: to=<Rubeinismoreno@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.101.26]:25, delay=1.9, delays=0.11/0.02/1.6/0.19, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.101.26] 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 a92af1059eb24-1217255ce42si2342121c88.84 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/18 18:16:56  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 18:16:59	Consumo para id 1460772, 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-13234972-T3L9

### 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-13234972-T3L9-7622.pdf	application/pdf	3831c851f0f58208d82824afeeb72e0c1c66f04f12aa7d87cf8647f8572f8ef0

### 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-13234972-T3L9..

Gracias por utilizar los medios digitales

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