

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

23/02/2026

27/02/2026

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-13389450-R1J5

Fecha Creación: 09/02/2026 09:46:14 AM

Contacto: Paula Andrea Naranjo Naranjo

Instalación: 122024045501000000

Dirección: RURAL_122024045501000000_122024045501000000

Meses Reclamados: Febrero-2026;Enero-2026;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: PAULA ANDREA NARANJO NARANJO Cédula: 43611052 Dirección:
RURAL_122024045501000000_122024045501000000, Contrato: 10973453 Teléfonos: 3045828501
Correo Electrónico: pulanarajo5@gmail.com Valor del reclamo: \$ 1.150.508,31 Meses a reclamar:
enero con ajustes y febrero Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro de
ajuste de conceptos facturados del mes de enero cobrados en la factura de febrero y también con el
consumo de diciembre a enero en el servicio de energía . Indica que le parece un valor muy elevado ya
que no permanecen en el inmueble debido a que laboran todos los días , por lo cual solicita revisión
por parte de EPM residen en la vivienda hace 3 (meses) y habitan (3) personas. La 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: 4b5b2b58-8fb5-40e7-bc6c-f5f3c4c034b8

Nro. Respuesta: PQR-13389450-R1J5

Fecha Respuesta: 17/02/2026 01:24:00 PM

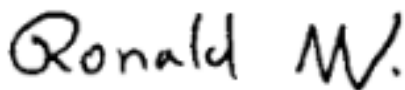
Resultado: No Accede

Decisión:

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 149), 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. En los meses objeto de atención se presentó desviación significativa de la siguiente manera: Enero de 2026 consumo generado de 626 kilovatios hora (kWh) en 32 días del periodo, que normalizado a 30 días arroja un consumo de 586,875 kWh y con un límite superior de 85,766 kWh. Febrero de 2026 consumo generado de 835 kWh en 30 días del periodo y con un límite superior de 85,766 kWh. Nuestra Empresa procedió a facturar en el mes de enero 27 kWh y dejó en investigación 599 kWh, realizando la respectiva revisión previa el 26 de diciembre de 2025, pero al no haber quien atendiera la visita se reprogramo para el 26 de enero de 2026, donde se evidencia un incremento en el consumo del servicio debido a un mayor uso de la energía en la vivienda. El inmueble fue habitado recientemente, hace aproximadamente dos meses, por tres personas, quienes utilizan equipos eléctricos durante varias horas al día, incluyendo calefactores, electrodomésticos e iluminación. El medidor funciona correctamente y registra de manera normal el uso de la energía. No se encontraron errores en la lectura ni alteraciones en el equipo. La vivienda no comparte el servicio con otros usuarios y las instalaciones internas se encuentran en buen estado Según lo expuesto, para el mes de febrero de 2026, además del consumo registrado de 835 kWh, se reajustó el consumo pendiente de 599 kWh para un total facturado en el periodo de 1.434 kWh. Ahora, para el mes de febrero de 2026, se registró un consumo de 835 kWh por diferencia de lecturas, el cual supera el límite superior de 85,766 kWh, configurándose nuevamente una desviación significativa. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa realizó la revisión previa el día 26 de enero de 2026. Como resultado de la inspección, se determinó se presenta variación en el consumo debido a un mayor uso del servicio, ya que la vivienda fue habitada hace aproximadamente dos meses por tres personas y durante el periodo se han utilizado calefactores, electrodomésticos e iluminación cerca de 12 horas diarias. La instalación no comparte ni surte otras conexiones. El medidor se encuentra bien conectado y funcionando correctamente Los procesos de lectura y facturación fueron debidamente verificados y no presentan inconsistencias. En consecuencia, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados correspondientes al mes de febrero de 2026, tanto por concepto de consumo, como de ajustes a valores facturados del mes de enero de 2026, al encontrarse ajustados a la normatividad vigente, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994. En relación con la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que no se considera necesario programar una nueva visita, toda vez que los consumos están siendo facturados con base en la diferencia de lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias ni anomalías. No se evidencian daños, alteraciones, cruces de instalaciones o situaciones atribuibles a la empresa que estén generando incrementos en el consumo. Adicionalmente, ya se realizaron las verificaciones que por ley corresponden. No obstante, si lo considera pertinente, puede contratar por su cuenta a un técnico electricista certificado para que revise las redes internas del inmueble, las cuales son de propiedad y responsabilidad del cliente. No se dejan valores en reclamación, toda vez que la factura de febrero y los valores de ajustes facturados de enero de 2026 ya fueron cancelados 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:



RONALD EUSEBIO MARIN VAHOS

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:	1500051
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	pulanarajo5@gmail.com - Paula Andrea Naranjo Naranjo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13389450-R1J5
Fecha envío:	2026-02-18 18:02
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 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: 2026/02/18 Hora: 18:06:45		Tiempo de firmado: 2026/02/18 18:06:45 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: 2026/02/18 Hora: 18:06:46	Feb 18 18:06:46 mail postfix/smtp [4136170]: 1D3A71E202EC: to=<pulanarajo5@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27]:25, delay=0.24, delays=0.09/0.12/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27] 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 6a1803df08f44-8971ce1bddfsi298887836d6.68 4 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/18 18:22:37 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/18 Hora: 18:22:40	Consumo para id 1500051, 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-13389450-R1J5

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-13389450-R1J5-4740.pdf	application/pdf	8a9713c146283eb49a1845d36b1010cf114bd82d2d43e5519c6d94f9e7c34cfe

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-13389450-R1J5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co