

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-13408075-K8P1 Fecha Creación: 13/02/2026 11:34:58 AM
Contacto: Catherine Guzman Arevalo
Instalación: 190757200088248000
Dirección: RURAL_190757200088248000_VDA SIRGUA
Meses Reclamados: Diciembre-2025;Octubre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SONSÓN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Catherine Guzman Arevalo Cédula: 1075683703 Dirección: RURAL_190757200088248000_VDA SIRGUA Contrato: 12995282 Teléfonos: 3147735598 - Correo electrónico: cathesantadaniela@gmail.com - algsantadaniela@gmail.com Valor del reclamo: \$1'122.229,12 Meses a reclamar: Agosto, octubre y diciembre Observación: En calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad con el cobro realizado en la factura del mes de agosto (sujeto a revisión), octubre y diciembre (se aclaró que solamente pueden ser los últimos 5 meses) en el servicio de energía. Indica que el consumo facturado es excesivo teniendo en cuenta el uso que se da al servicio, por lo cual solicita una revisión para verificar si hay algún daño o si sucede algo diferente. Residen 3 personas en la vivienda o local hace 5 años. La usuaria 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: c6bf7382-213a-4b74-a698-a327e78b84e4

Nro. Respuesta: PQR-13408075-K8P1 Fecha Respuesta: 17/02/2026 04:27:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que, para el bimestre de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 620 kilovatios hora (kWh) en 61 días del periodo, comprendido entre el 28 de julio al 27 de septiembre de 2025, el cual, no presentó desviación significativa, ya que normalizado este consumo a 60 días arrojó un resultado de 609,836 kWh, unidades que no sobre pasaron el límite superior de 651,692 kWh. Así mismo, para el bimestre de diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 670 kWh en 61 días del periodo, comprendido entre el 27 de septiembre al 27 de noviembre de 2025, el cual, no presentó desviación significativa, ya que normalizado este consumo a 60 días arrojó un resultado de 659,016 kWh, unidades que no sobre pasaron el límite superior de 784,632 kWh. Se aclara que, el análisis de la desviación significativa en la facturación del consumo de energía se efectúa siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución 105 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) 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 60 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar el CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co. De acuerdo con el análisis anterior, se determina que, el consumo se encuentra dentro del rango establecido para la instalación, por lo cual, nuestra empresa facturó las unidades registradas para el servicio de energía en los periodos descritos, con base en la diferencia de lecturas tomadas directamente desde el elemento de medición, conforme lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, no se reconsideran los valores facturados para los bimestres de octubre y diciembre de 2025. En este orden de ideas, no se considera necesario realizar una revisión técnica en el inmueble, puesto que, el consumo no superó el límite permitido, además, no se observan inconsistencias en las lecturas, toda vez que, estas son consecutivas y no registran ningún tipo de anomalía descartando alguna inconsistencia en la toma de la lectura del medidor. En caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado daños que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio. Lo anterior, al no considerar necesario una revisión técnica al medidor. Por otra parte, con respecto a la revisión de los cobros realizados en la factura bimestral de agosto de 2025, por concepto del servicio de energía, le informamos que no es posible atenderla, ya que como lo establece la Ley 142 de 1994 y el CCU, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Dicha factura fue expedida en el mes de agosto de 2025, lo que significa que para el día 13 de febrero de 2026, fecha en la cual está presentando el reclamo, ha superado el límite de tiempo establecido para la atención de la reclamación. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco periodos en la instalación, que para el bimestre de diciembre de 2025 corresponde a 396,6 kWh, se dejan en reclamación 273,4 kWh, por valor de \$243.350,6. Es importante aclarar que, no se dejan valores en reclamación para el bimestre de octubre de 2025, ya que la factura se encuentra cancelada en su totalidad. Se anexa cupón para el pago de las sumas no reclamadas y este pago es un requisito para poder interponer los recursos de ley; por lo tanto, el pago debe realizarse antes de presentar el recurso. La fecha que aparece en el cupón no amplía ni modifica los plazos legales para la interposición de recursos, los cuales deben presentarse dentro de los términos establecidos, acreditando el pago correspondiente, independientemente de la fecha que figure en el cupón. 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:

Nestor David Gómez

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190757200088248000-115-011521001

CONTRATO: 12995282
DIRECCIÓN ENTREGA:
VDA SIRGUA
MUNICIPIO: SONSÓN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1491242517
CLIENTE: NICOLAS HOYOS GALVIS
CC/NIT: 70724876
CICLO: 115 - ESTRATO: 1

Facturación de:
ENERO/2026

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 09/03/2026

REFERENTE DE PAGO:
1123208014-79

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	0 kwh	\$0,00	0 kwh	\$52.678,89
TOTAL EPM				\$52.678,40
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$574.680,08
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$178,12
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$243.350,60
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$384.186,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002



(415)7707173981008(8020)112320801479(3900)384186(96)20260309

CONTRATO:
12995282

TOTAL A PAGAR	\$384.186,00
---------------	--------------

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de 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:	1500168
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	cathesantadaniela@gmail.com - Catherine Guzman Arevalo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13408075-K8P1
Fecha envío:	2026-02-18 18:03
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: 2026/02/18 Hora: 18:07:15		Tiempo de firmado: 2026/02/18 18:07:15 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: 2026/02/18 Hora: 18:07:18	Feb 18 18:07:18 mail postfix/smtp [4188899]: 10BD01E2025F: to=<cathesantadaniela@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [108.177.123.26]:25, delay=2.3, delays=0.09/0/1.9/0.31, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[108.177.123.26] 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 a92af1059eb24-12742b5ce89si25941119c88.2 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/18 18:42:52 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/18 Hora: 18:42:55	Consumo para id 1500168, 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-13408075-K8P1

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	8bebccaa84d4f893798e2ded5347b3fc70d52ec5bd094ab44c0fc394375cd52f
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	dcf7a0ab9ce3e6a2d40a7f7cc40b2631b92874768cda1aeef0a19f6fe10e6b89

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-13408075-K8P1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co