

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

24/11/2025

28/11/2025

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-13181819-C6M1

Fecha Creación: 12/11/2025 10:38:23 AM

Contacto: Marleny Saldarriaga Uribe

Instalación: 060811005000050301

Dirección: CL 101 CR 85 -5 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Marleny Saldarriaga Uribe Cédula: 43060130 Dirección: CL 101 CR 85 -5 (INTERIOR 301)
Contrato: 13267409 Teléfonos: 3245206291 Correo Electrónico: marlenysaldarriaga2@hotmail.com
Valor del reclamo: \$74.288,97 Meses a reclamar: octubre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad
de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre (sin los ajustes) en el
servicio de energía. Indica que desde que le instalaron el contador ella no ha estado en la casa debido
a que ha estado hospitalizada desde el 21 de agosto hasta la fecha, por tal por tal motivo no
comprende por que le llega un consumo tan alto en la energía sabiendo que solo cuenta con una
nevera conectada en el hogar, menciona adicionalmente que el contador fue conectado por un
particular, por ende si le gustaría que le realicen una visita para la revisión del mismo ya que puede
estar mal calibrado o estén realizando conexiones desde otros apartamentos. Residen en la vivienda
hace 3 años y habitan (1) personas. 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:
3b4ff836-081a-498a-a8a3-99845714a485

Nro. Respuesta: PQR-13181819-C6M1

Fecha Respuesta: 19/11/2025 01:42:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que, para liquidar el servicio de energía en el mes de octubre de 2025, se tomó lectura de 171 kilovatios hora (kWh) el viernes, 10 de octubre de 2025, consumo que fue distribuido en los meses de septiembre y octubre de 2025, cobrando 16,031 kWh para septiembre, en 3 días del periodo y 154,969 kWh para octubre, en 29 días del periodo. Cabe resaltar que, las unidades facturadas en el mes de octubre de 2025 corresponden al consumo de energía acumulado en el medidor desde su instalación hasta la fecha de la primera lectura. Se aclara que, el análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos 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 30 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. No obstante, dado que para la instalación no se cuenta con un consumo histórico de 12 meses, necesario para realizar el cálculo definido y determinar si los consumos facturados estuvieron por encima o por debajo de los límites, nuestra empresa facturó todo el consumo reportado por el elemento de medida de acuerdo con lo definido en la Resolución No. 105 007 del 30 enero de 2024 emitida por la CREG. En este orden de ideas, nuestra empresa no considera necesario el envío de visita de verificación al inmueble, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Nota: no se dejan valores en reclamación debido a que la factura se encuentra cancelada 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:

NESTOR DAVID GOMEZ ORTIZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1443746
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marlenysaldarriaga2@hotmail.com - Marleny Saldarriaga Uribe
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13181819-C6M1
Fecha envío:	2025-11-20 16:01
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: 2025/11/20 Hora: 16:05:21		Tiempo de firmado: 2025/11/20 16:05:21 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: 2025/11/20 Hora: 16:05:22	Nov 20 16:05:22 cl-t205-282cl postfix /smtp[590]: AE352124885D: to=<marlenysaldarriaga2@hotmail.com&g t ;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.11.5]:25, delay=0.69, delays=0.09/0.03/0.37/0.19, dsn=5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.11.5] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SN1PEPF0002BA52.namprd03.prod.outlook.c o m 2025-11-20T21:05:22.262Z 08DE24284E639B4E] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/20 16:59:38 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/20 Hora: 16:59:42	Consumo para id 1443746, 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-13181819-C6M1

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13181819-C6M1-8251.pdf	application/pdf	1c312cdc525b28ad16fae82785b8c21c9a6ef20dd925ccc576f5495f39d1c342

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-13181819-C6M1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co