

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
25/02/2026 03/03/2026

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-13383957-Z7G0 Fecha Creación: 05/02/2026 04:37:12 PM
Contacto: Yaknair Maireth Sanchez Murga
Instalación: 096529000000430301
Dirección: CR 59 CL 60 -43 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BELLO
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Yaknair Maireth Sanchez Murga Cédula de Extranjería:20265555 Dirección:CR 59 CL 60 -43 (INTERIOR 301), BELLO, ANTIOQUIA Contrato:2335087 Teléfonos:3118837182 Correo Electrónico:yaknairmaireth@gmail.com Valor del reclamo: \$236.440,86 Meses a reclamar: Diciembre y Enero sin ajustes Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura de los meses de Diciembre y Enero en el servicio de Energía. Indica que residen en la vivienda desde Octubre de 2025, habitan 4 personas, desconocen incremento del consumo, solicitan revisión. 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:aa0b5a59-5aeb-42d4-804b-3acb2a48c20a

Nro. Respuesta: PQR-13383957-Z7G0 Fecha Respuesta: 19/02/2026 01:32:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es fundamental comprender y atender las inquietudes de nuestros clientes. Por esta razón, procedimos a analizar el consumo facturado correspondiente al período de diciembre de 2025, y un total de 30 días de facturación. Este análisis se realizó conforme a lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), mediante la Resolución 105_007 de 2024, y lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), específicamente en su cláusula 49. Adicionalmente, para verificar la existencia de posibles desviaciones significativas en la facturación del consumo de energía se debe considerar también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes). Para más información, se sugiere consultar el CCU de energía disponible en el sitio web de EPM: www.epm.com.co. En mérito de ello, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 191 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior de 111,354 kWh para el periodo y al comparar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el CCU, en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con la citada normatividad, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 612142298 del martes, 1 de diciembre de 2026, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Igualmente, se identificó que el consumo de 190 kWh, facturado en el mes de enero de 2026, total de 32 días de facturación, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado, límite superior de 185,442 kWh establecido para el periodo analizado. Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025 y enero de 2026, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Finalmente, Para la factura de diciembre no se da aplicación al artículo 155 de la ley 142 de 1994, separando provisionalmente los valores objeto de reclamo, la factura se encuentra cancelada. 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 (5) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 107,6 kWh para la factura de enero. Se dejan en reclamación 82,4 kWh, por valor de \$62.983. Se aclara que la factura que se debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente y no la factura original que le llegó previamente. Le informamos que dicha factura o cupón entregado en torno a este reclamo es válido únicamente para el pago de las sumas no reclamadas, y este debe realizarse antes de presentar cualquier recurso ley. Tenga en cuenta que la fecha indicada en el cupón no modifica ni amplía los plazos legales para interponer dichos recursos, y si decide presentar un recurso, deberá hacerlo en los términos establecidos por la ley y acreditar el pago de los valores no reclamados, sin importar la fecha que figure en el cupón. (Se anexa factura). 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:



JAVIER MAURICIO LOPEZ OCAMPO
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:	1502221
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yaknairmaireth@gmail.com - Yaknair Maireth Sanchez Murga
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13383957-Z7G0
Fecha envío:	2026-02-20 21:01
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	Fecha: 2026/02/20 Hora: 21:02:58		Tiempo de firmado: 2026/02/20 21:02:58 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: 2026/02/20 Hora: 21:02:59	Feb 20 21:02:59 mail postfix/smtp [4123797]: 7599C1E2025F: to=<yaknairmaireth@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/0.96/0.27, 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-43970c0024bsi1593879f8f.16 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/20 21:16:44 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/20 Hora: 21:16:46	Consumo para id 1502221, 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-13383957-Z7G0

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	86665ae7b5d8f60d9ae15b90764339617a049d78b8513bd35fa1f2e5d86202fa
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	715639510e5a479cc885e305517362728dd45a2945e5e47bb21348a7ef9b11d9

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-13383957-Z7G0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co