

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-13406182-J7F4 Fecha Creación: 12/02/2026 05:51:44 PM

Contacto: Rubicar Paziany Lopez Carmona

Instalación: 190490100353675000

Dirección: RURAL_190490100353675000_BARRIO SAN SEBASTIAN

Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: NECOCLÍ

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Rubicar Paziany Lopez Carmona Cédula: 39429652 Dirección:
RURAL_190490100353675000_BARRIO SAN SEBASTIAN Contrato: 11460046 Teléfonos:
3172179064 3189768208 Correo Electrónico: lopezruby947@gmail.com Valor del reclamo: \$384.838
Meses a reclamar: diciembre y enero sin ajustes. Observación: Usuario en calidad del servicio
inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de diciembre y enero en el servicio de energía.
Indica que no esta de acuerdo con el consumo generado en estos periodos dado que el inmueble se
encuentra totalmente vacío desde el 01/11/2025, por lo que el consumo debe ser 0, además informa
que se dejaron los tacos abajo , residen en la vivienda hace 1 año, el inmueble se encuentra vacío
desde el 01/11/2025. 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. Nota: usuario solicita que
si le van hacer visita se comuniquen previamente ya que el inmueble continua vacío. ID:
038959a1-0e05-4979-8c29-c77f814576c8

Nro. Respuesta: PQR-13406182-J7F4 Fecha Respuesta: 19/02/2026 09:47:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra Empresa le informa que, de acuerdo con su solicitud, procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo de diciembre de 2025, y un total de 31 días de facturación. Este análisis lo realizamos de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su cláusula 49, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 280,645 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos, está el cálculo de la desviación estándar del consumo y la identificación de variaciones que excedan los límites establecidos en el CCU, conocidas como desviaciones significativas (por alto o bajo consumo). Este procedimiento es fundamental para asegurar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, reduciendo el riesgo de inconsistencias que afecten al usuario. Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 290 kWh, facturado en el mes de diciembre de 2025, 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 ya que al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 1.512,050 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Para el mes de enero de 2026, y un total de 29 días de facturación, el consumo normalizado corresponde a 162,414 kilovatios hora (kWh) y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 157 kWh, facturado en el mes de enero de 2026, 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 ya que al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 1.514,742 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Sin embargo, teniendo en cuenta su solicitud, el 14 de febrero de 2025, con orden de trabajo No. 634420027, se realizó visita de revisión en terreno, encontrando medidor en buen estado, con lectura de 4224 kWh y funcionando con normalidad. No se encontró daño ni trocamiento de medidores. Tampoco se encontró error de lectura. El 17 de febrero, con orden de trabajo No. 634512439, se envió una nueva visita en terreno, encontrando medidor en buen estado, con lectura de 4225 kWh y funcionando con normalidad. No se encontró daño ni trocamiento de medidores. Tampoco se encontró error de lectura. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses 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). No se realiza separación temporal de valores ya que las facturas objeto de reclamo, fueron canceladas.

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:



ALFREDO ALONSO SERNA PEREZ
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:	1502325
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lopezruby947@gmail.com - Rubicar Paziany Lopez Carmona
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13406182-J7F4
Fecha envío:	2026-02-20 21:01
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: 2026/02/20 Hora: 21:02:35		Tiempo de firmado: 2026/02/20 21:02:35 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: 21:02:36	Feb 20 21:02:36 mail postfix/smtp [4062963]: 5BF6D1E20281: to=<lopezruby947@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/1/0.13, 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=OverQuotaTemporarilyFull&ui=en&ei=43970c003e0si1650006f8f.79 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/20 21:24:04 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/20 Hora: 21:24:07	Consumo para id 1502325, 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-13406182-J7F4

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-13406182-J7F4-9731.pdf	application/pdf	fcddaab683751bb1c0ffc6c9bf312c466c9b0c77816e3d16f5e47cf0cf3e6617

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-13406182-J7F4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co