

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
26/01/2026 30/01/2026

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-13324663-N3V8 Fecha Creación: 16/01/2026 12:03:43 PM

Contacto: Paola Johana Torres

Instalación: 190146100167958000

Dirección: RURAL_190146100167958000_CC LS PLAYAS CALLE 80 77-35 LOCAL 112

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: CAREPA

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Inquilina reclama por la facturación de noviembre de 2025 bajo el contrato 12896561, argumenta que, para octubre de 2025, que son los consumos facturados en noviembre, el local estuvo cerrado de forma intermitente, solicita revisión en terreno a ver que está pasando, sin valor en reclamación dice que va a pagar la factura el día de hoy.

Nro. Respuesta: PQR-13324663-N3V8 Fecha Respuesta: 21/01/2026 03:33:00 PM

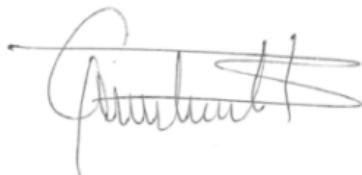
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello, que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo de noviembre 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 270.968 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 teniendo en cuenta que, para el mes de noviembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 280 kWh, sobrepasando el límite superior 100.229 kWh, para el periodo y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por CREG y el CCU, en su cláusula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió con la revisión previa No. 604431231, el, 7 de noviembre de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo o nadie atendió. Por tal razón, se programó una segunda visita para el, 8 de noviembre de 2025, con el número de orden: 606101505 y cuyo resultado fue: imposibilidad de acceso (Gabinete con candado). Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, nuestra empresa y de acuerdo con el CCU, en su cláusula 50, está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa no es imputable a la misma. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación del, 17 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1773 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos, no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados, en el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. No se separaron valores porque la Usuaria manifestó cancelar la factura. Se valida y la factura de noviembre de 2025, se encuentra cancelada. se adjunta factura de diciembre de 2025.

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:



GLADYS MARIA LEON HERRERA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190146100167958000-116-011626504

CONTRATO: 12896561

DIRECCIÓN ENTREGA:

CC LS PLAYAS CALLE 80 77-35 LOCAL 112

MUNICIPIO: CAREPA-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1486586376

CLIENTE: PROMOTORA E INVERSORA DEL RIO S.A.

CC/NIT: 900026196

CICLO: 116 - ESTRATO: 11

**Facturación de:
DICIEMBRE/2025****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **10/02/2026****REFERENTE DE PAGO:
1118580605-37****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	280 kwh	\$298.678,43	181 kwh	\$191.054,98
TOTAL EPM			\$191.054,98	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$154.598,96	
SALDO APlica			-\$5.807,94	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM			\$339.846,00	

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

 epm®

(415)7707173981008(8020)111858060537(3900)339846(96)20260210

**CONTRATO:
12896561****TOTAL A PAGAR \$339.846,00***** 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



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1479579
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	paolajhoana.torres@gmail.com - Paola Johana Torres
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13324663-N3V8
Fecha envío:	2026-01-23 07:52
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: 2026/01/23 Hora: 07:54:31		Tiempo de firmado: 2026/01/23 07:54:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)	Fecha: 2026/01/23 Hora: 07:54:32	Jan 23 07:54:32 s12146759 postfix /smtp[2626354]: 55D421E010DB: to=<paolajhoana.torres@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.09/0/1/0.27, 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-435b1f8b2c0si4266269f8f.35 2 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/23 08:05:01 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/23 Hora: 08:05:03	Consumo para id 1479579, 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-13324663-N3V8

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	446911fd5d952bfb81f0290f0c1c952a92776c620f8240a4d0b0bf32f209932a
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	75e75daf13dde22d052313731e1a2acb65b694a7deb41cf3decf39f404fc5abc

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-13324663-N3V8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co