

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera

26/12/2025      06/01/2026

**Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.**

**RESULTADO A SU SOLICITUD**



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13234376-P3G3

Fecha Creación: 04/12/2025 08:26:57 AM

Contacto: Marioly Margarita Polanco Miranda

Instalación: 190656200706720000

Dirección: RURAL\_190656200706720000\_VDA LLANO DE AGUIRRE

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado      Municipio: SAN JERÓNIMO

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

**Detalle de lo solicitado:**

Usuaria en calidad de inquilina reclama por los consumos facturados del servicio de energía en el mes de noviembre de 2025, indica que la visita de revisión previa no la realizaron en su predio, por lo cual insiste en que se realice una revisión técnica. No se dejan valores en reclamación debido a que usuario manifiesta su deseo de cancelar la factura completa, se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13234376-P3G3      Fecha Respuesta: 22/12/2025 02:43:00 PM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Teniendo en cuenta que, para el mes de noviembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 349 kilovatios hora (kWh), para un periodo comprendido entre el 27 de septiembre al 29 de octubre de 2025, para un total de 32 días, y al normalizarlo a un periodo de 30 días, de acuerdo con la periodicidad de facturación mensual de la suscripción, el consumo corresponde a 327,188 kWh, con un límite superior de 178,9 kWh, y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (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 149 de la Ley 142 de 1994, el numeral sexto del párrafo primero de la citada Resolución y el CCU en la cláusula 49, procedió con la orden de revisión No. 603631709, del lunes, 10 de noviembre de 2025. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a que realizaron reformas en la vivienda y se usó concretadora, la revisión fue atendida por la señora María Adelaida Bedoya. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 613623540 del sábado, 6 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 21.463 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio y no se hallaron daños. La vivienda fue ocupada hace tres (3) meses, además, se recomienda realizar mantenimiento a la nevera porque genera mayor consumo de acuerdo con sus características técnicas. Se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. 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 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. Observación: No se dejan valores en reclamación debido a que el usuario manifestó su deseo de cancelar la factura completa. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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:**

Nancy Bastidas

---

NANCY YOEL BASTIDAS MENDOZA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



## Bienvenidos a envía electrónico

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



[www.envia.co](http://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

<b>Id mensaje:</b>	1463786
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	marioly054@gmail.com - Marioly Margarita Polanco Miranda
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13234376-P3G3
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-23 18:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:02:22		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/23 18:02:22  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:02:23	Dec 23 18:02:23 cl-t205-282cl postfix /smtp[28962]: 5E02712487F8: to=<marioly054@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125. 2 0.26]:25, delay=0.71, delays=0.15/0 /0.46/0.09, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.20.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuc">https://support.google.com/mail/?p=NoSuc</a> h User d2e1a72fcca58- 7ff7ac40439si22577505b3a.5 3 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/23 18:41:46  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:41:49	Consumo para id 1463786, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13234376-P3G3

### 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-13234376-P3G3-3937.pdf	application/pdf	eb518915fe1352896b6788bd0f4b7c86b5107bfe899d2443f74e3c34d8c4c65b

### 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-13234376-P3G3..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)