

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13252329-N1V8

Fecha Creación: 12/12/2025 02:22:53 PM

Contacto: Dora Libia Rodas Holguin

Instalación: 190283200791700000

Dirección: RURAL_190283200791700000_LA LUCHA

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: FREDONIA

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria del servicio, se presenta inconforme con el consumo facturado para noviembre de 2025 manifiesta que la instalación presenta un incremento sin justificación, solicita revisión técnica.

Nro. Respuesta: PQR-13252329-N1V8

Fecha Respuesta: 22/12/2025 12:37:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con el análisis a la reclamación presentada, para los consumos facturados en noviembre de 2025, equivalentes a 1.176 kilovatios hora (kWh) consumo de 92 días, que normalizado a 90 días arroja un resultado de 1.150,35 (kWh), se identifica que no presenta desviación significativa según parámetros establecidos por la comisión de regulación de energía y gas (CREG), a través de la resolución 105 de 2024. Se determina que el consumo se encuentra dentro del rango establecido para la instalación, por lo cual, nuestra empresa facturó las unidades registradas para el servicio de energía en el periodo descrito, con base en la diferencia de lecturas tomadas directamente desde cada elemento de medición conforme lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Teniendo en cuenta su inconformidad nuestra empresa programó una revisión para verificar el uso y el estado del servicio, la cual fue realizada el 15 de diciembre de 2025, donde se encontró medidor con lectura de 31.127 (kWh) en normal funcionamiento, no se encuentra error lectura ni trocamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que la variación obedece al uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, lo que nos permite concluir que los consumos están siendo facturados de acuerdo con el registro tomado directamente desde el medidor, siendo este el testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble. Por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de energía para el mes de noviembre del 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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) meses, que para el periodo de noviembre corresponde a 970,041 (kWh), dejando en reclamación para este periodo 205,959 (kWh) por valor de \$183.068,73. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, 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. En caso de que no interponga los recursos de ley, puede comunicarse a nuestra línea gratuita (604) 444 41 15 para solicitar el envío del cupón con las sumas que fueron separadas, con el fin de que pueda proceder con el pago y con ello evitar que se carguen intereses de mora, cuando se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:



PAULA ANDREA PINEDA PATINO
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

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:	1463893
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	dorarodas4355@gmail.com - Dora Libia Rodas Holguin
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13252329-N1V8
Fecha envío:	2025-12-23 18:02
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:04:45		Tiempo de firmado: 2025/12/23 18:04:45 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: 2025/12/23 Hora: 18:04:47	Dec 23 18:04:47 cl-t205-282cl postfix /smtp[5408]: C48AA1248840: to=<dorarodas4355@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM [142.250.101.26]:25, delay=1.8, delays=0.08/0/1.5/0.23, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[142.250.1.26] 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 5a478bee46e88-2b05feb4cbdsi42903171eec.18 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/23 18:30:09 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:30:12	Consumo para id 1463893, 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-13252329-N1V8

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-13252329-N1V8-5038.pdf	application/pdf	9948bd2ef19d9e3dcb7bb25d45a20f5f338226022e1afd2ba2e53409434140f3

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-13252329-N1V8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co