

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
26/02/2026 04/03/2026

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-13427360-K5K7

Fecha Creación: 19/02/2026 04:34:34 PM

Contacto: Leidy Tatiana Marin Carupia

Instalación: 059828008300109901

Dirección: CR 88 CL 98 C -10 (INTERIOR 9901)

Meses Reclamados: Enero-2026;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario, en calidad de propietario, presenta una inconformidad con el cobro de energía facturado para el mes de enero del 2026 a razón de 290 kwh. Solicita la revisión de este cobro, argumentando que es muy alto considerando que el número de personas que utilizan el servicio es 4 y solo tienen electrodomésticos. No se dejan valores en reclamación porque la factura reclamada ya se encuentra cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-13427360-K5K7

Fecha Respuesta: 23/02/2026 04:50:00 PM

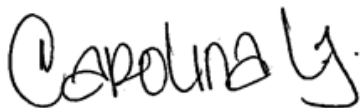
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta su reclamación para el servicio de energía en el mes de enero del 2026, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co. Dado que para la instalación no se cuenta con un consumo histórico de 12 meses, necesario para realizar el cálculo definido y determinar si los consumos facturados estuvieron por encima o por debajo de los límites, la empresa podrá cobrar todo el consumo reportado por el elemento de medida de acuerdo con lo definido en la Resolución No. 105 007 del 30 enero de 2024 emitida por la CREG. Atendiendo su solicitud y ante la insistencia del usuario se procede a realizar una vista técnica donde se encontró aumento de carga de 0.1 kWh 24 horas diarias durante el periodo de diciembre a enero, aforo de carga 5 kWh, consiste en 2 Neveras, 3 tv, 1 ventilador, 1 airfryer, 1 olla inteligente e iluminación, medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar, no hay daño, no hay trocamiento, no hay error lectura y comparte el servicio con otra vivienda, instalaciones internas expuestas y empotradas, además usuario informa que instaló nevera de mayor capacidad hace 1 mes, servicio es compartido con instalación independiente sin dirección asignada, viven 3 personas hace 2 años, no autoriza tratamiento de datos, usuario queda enterado del informe de la revisión. Es importante mencionar que, el consumo puede variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo, daño en la instalación o incremento en tarifas las cuales son asignadas por la Comisión de Regulación de Energía y gas (CREG). Si bien manifiesta incremento en el consumo, cabe indicar que, los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, siendo el único testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble. Respecto a su argumento de que el cobro es elevado teniendo en cuenta las personas que utilizan el servicio, es importante señalar que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede influir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento válido para determinar el consumo facturado de energía es el medidor instalado en el inmueble. La normatividad establece que tanto la empresa como el suscriptor tienen derecho a que los consumos sean medidos, utilizando para ello instrumentos técnicos adecuados. Los consumos reflejados por dichos instrumentos son el principal fundamento para establecer el precio que se cobra al suscriptor o usuario. De acuerdo con el análisis realizado, no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, por lo cual se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de enero del 2026, 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 dejan valores en reclamación ya que la factura reclamada se encuentra cancelada.

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:



CAROLINA LOPEZ JARAMILLO

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1504641
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	tati1728.lm@gmail.com - Leidy Tatiana Marin Carupia
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13427360-K5K7
Fecha envío:	2026-02-24 18:02
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: 2026/02/24 Hora: 18:06:35		Tiempo de firmado: 2026/02/24 18:06:35 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/02/24 Hora: 18:06:36	Feb 24 18:06:36 mail postfix/smtp [212120]: DF18B1E2032D: to=<tati1728.lm@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.24, delays=0.09/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User 6a1803df08f44-8997c6a6154si115544246d6.8 2 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/24 18:28:12 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/24 Hora: 18:28:15	Consumo para id 1504641, estado 51: --- [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-13427360-K5K7

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-13427360-K5K7-4601.pdf	application/pdf	5306e174d95595776a769a4bd09906f0491643cff8ca4e43523c5452abad928b

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-13427360-K5K7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co