

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

27/10/2025

31/10/2025

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-13096745-K9W6

Fecha Creación: 10/10/2025 09:18:29 AM

Contacto: Leinys Bravo Durango

Instalación: 190490200812727000

Dirección: RURAL_190490200812727000_190490200812727000

Meses Reclamados: Septiembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: NECOCLÍ

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuario manifiesta su inconformidad con la facturación de consumo de Energía en el mes de septiembre de 2025, informa que no está de acuerdo con el cobro porque considera que es demasiado consumo el que se le está facturando. Por solicitud del cliente manifiesta su deseo de pagar la factura completa, no se realiza separación de valores, se le informó que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13096745-K9W6

Fecha Respuesta: 20/10/2025 07:23:00 AM

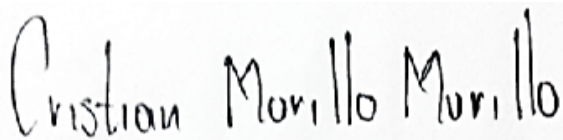
Resultado: No Accede

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 comprendido entre el domingo, 8 de junio de 2025 y el martes, 9 de septiembre de 2025, para un total de 93 días de facturación, 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 90 días calendario, de acuerdo con la periodicidad de facturación trimestral de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 1.789,354 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 90. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos periodos, 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. En mérito de ello y de acuerdo con el análisis realizado al consumo de 1.848,999 kWh, resultante de la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y facturados para el mes de septiembre de 2025, y teniendo en cuenta la información en los sistemas, en relación con el comportamiento de los consumos en la suscripción y de acuerdo con la metodología establecida por la CREG en su Resolución 105_007 2024 y el CCU en la cláusula arriba mencionada, encontramos que la instalación no posee históricos válidos de consumos, que nos permitan realizar las comparaciones necesarias para determinar la existencia o no de desviaciones significativas para el mes reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 597952097 del miércoles, 15 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 15744 kWh, bien marcado, con servicio registró 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 con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que 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 septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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:



CRISTIAN MURILLO MURILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1423012
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	palominocarlos1907@gmail.com - Leinys Bravo Durango
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13096745-K9W6
Fecha envío:	2025-10-21 18:01
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: 2025/10/21 Hora: 18:03:41		Tiempo de firmado: 2025/10/21 18:03:41 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: 2025/10/21 Hora: 18:03:43	Oct 21 18:03:43 cl-t205-282cl postfix /smtp[15053]: A5B1F12487E9: to=<palominocarlos1907@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.12/0.02/1.1/0.22, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[172.253.116.26] 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 a640c23a62f3a-b65e7f9bc16si665677466b.16 5 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/21 18:28:28 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/21 Hora: 18:28:31	Consumo para id 1423012, 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-13096745-K9W6

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13096745-K9W6-4027.pdf	application/pdf	fc115b29c48b8262f4eff4eb44ead5aea13bd108f011271aec7444a8184def3

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-13096745-K9W6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co