

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

27/02/2026 06/03/2026

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-13398946-P0X6 Fecha Creación: 11/02/2026 09:29:09 AM
Contacto: Lina Marcela Mora Montoya
Instalación: 037619001000290000
Dirección: CL 79 SUR CR 61 -29
Meses Reclamados: Febrero-2026;Enero-2026;Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LA ESTRELLA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina, presenta reclamo por los consumos de los 91 kilovatios hora (kWh) de energía del mes de diciembre del 2025, consumo de 191 kWh del mes de febrero de 2026 y por los 156,333 kWh por concepto ajustes facturados, consumo que fue del mes de enero del 2026 que se encontraba en investigación y fueron facturados en el mes de febrero de 2026. Informa cliente no estar de acuerdo con dichos consumos, ya que funciona un local en el cual solo permanece una persona laborando, con los mismos hábitos de consumo desde hace mas o menos tres años en el cual funciona un café, dice usuaria que en primer visita encontraron medidor con anomalías y solicita que sea revisado ya que en la segunda no ingresaron a revisar nada. Se realiza modificación provisional cobrando por el consumo promedio de la instalación de los últimos 5 meses el cual es de 19,8 kWh, cobrando para los meses de diciembre del 2025 y febrero del 2026 39,6 kWh y dejando en reclamación 242,4 kWh y los ajustes por conceptos facturados en este caso 156,333 kWh, por valor total de \$308.518.

Nro. Respuesta: PQR-13398946-P0X6 Fecha Respuesta: 24/02/2026 11:25:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta su requerimiento, procedimos a analizar el consumo facturado correspondiente a diciembre de 2025, con un total de 31 días de facturación. Conforme a lo establecido por la CREG en la Resolución 105_007 de 2024 y por el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), Cláusula 49, el consumo debe normalizarse a un período estándar de 30 días, dado que la suscripción tiene periodicidad mensual, el consumo normalizado es calculado dividiendo el consumo registrado entre los días facturados y multiplicando el resultado por 30. La normalización permite comparar consumos entre distintos períodos y es fundamental para la detección de variaciones que superen los límites permitidos, conocidas como desviaciones significativas, lo cual es clave para garantizar una facturación consistente y objetiva. De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 91,000 kWh, sobrepasando el límite superior de 56,928 kWh para el periodo y al analizar dicho consumo, se encontró una desviación significativa para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con la citada normatividad, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 608859116 del miércoles, 19 de noviembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Analizando su reclamación, para el mes de febrero, donde se presentaron ajustes conceptos facturados del mes de enero, procedimos a analizar de igual forma el consumo facturado para el periodo comprendido entre el 19 de noviembre de 2025 al 18 de diciembre de 2025, para un total de 30 días de facturación. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 188 kilovatios hora (kWh). Dicho ello, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para enero de 2026, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 188 kilovatios hora (kWh). Sobrepasando el límite superior de 90,135 kWh, establecido para el periodo y configurándose una desviación significativa de 156,333 kWh. Nuestra empresa y de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU, procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble. Es decir: 31,667 kWh, y generó la orden de investigación de consumos. En atención de ello, se realizó la revisión previa 621106562 del martes, 27 de enero de 2026. En dichas visitas de verificación se revisó la instalación con apoyo de herramientas técnicas, encontrando medidor bien marcado, marca y serie correcta. Sin inconsistencias lecturas, ni trocambio y no surte otras instalaciones. Medidor controlado no se vio registrar y con servicio registró con normalidad, e internamente en el inmueble no se identificaron elementos que juicio que le permitan a la empresa reconsiderar los valores facturados. En cuanto al mes de febrero de 2026, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 191 kWh, en un rango de 32 días de facturación y un consumo normalizado de 179,063 kWh, sobrepasando el límite superior de 90,14 kWh para el periodo y configurándose una desviación significativa, generando así una revisión previa No.626419229, el día: martes, 27 de enero de 2026, Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 633340781 del jueves, 12 de febrero de 2026, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 38284 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocambios. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas, hallando daños al interior del inmueble en acometida caja breques al medidor. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En atención a lo expuesto, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para diciembre de 2025, ni para enero y febrero de 2026, por encontrarse 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) periodos en el inmueble, que en este caso corresponden a: 39,6 kWh para los meses de diciembre y febrero. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación: 242,4 kWh, así mismo, se dejan en reclamación: 156,333 kWh para enero de 2026, por valor total de: \$308.518.

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:

CAMILO R.

JUAN CAMILO RAMIREZ JARAMILLO



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:	1505611
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marcemor2@gmail.com - Lina Marcela Mora Montoya
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13398946-P0X6
Fecha envío:	2026-02-25 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: 2026/02/25 Hora: 18:02:27		Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:02:27 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: 2026/02/25 Hora: 18:02:29	Feb 25 18:02:29 mail postfix/smtp [101918]: E2F041E2035A: to=<marcemor2@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.2, delays=0.09/0/0.89/0.22, 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-43970d71427si27929165f8f.2 8 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:17:57 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/25 Hora: 18:18:00	Consumo para id 1505611, 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-13398946-P0X6

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-13398946-P0X6-1935.pdf	application/pdf	82923715ff8507b4a2c47bc593f8cbad53c786f2b0fb14f741b408f7c2ce5a27

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-13398946-P0X6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co