

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

28/10/2025

04/11/2025

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-13101236-L6M4

Fecha Creación: 14/10/2025 10:54:20 AM

Contacto: Yessica Mercedes Balza Mendez

Instalación: 255523102200220000

Dirección: CR 53 A CL 52 B -22

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: CAROLINA

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina, manifiesta su inconformidad con el consumo de energía facturado en el mes de octubre de 2025, consumos del 19 de agosto al 18 de septiembre de 2025. Cliente informa que el consumo es muy elevado para la cantidad de personas que usan el servicio y los electrodomésticos que tienen en el inmueble. Solicita se realice una visita para revisar el medidor o posibles daños que le estén generando el incremento en el consumo. No se dejan valores en reclamación debido a que manifestó su deseo de pagar la factura completa. Se informa que, la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13101236-L6M4

Fecha Respuesta: 23/10/2025 02:42:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada en los sistemas de información, se identifica que, para el mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 183 kilovatios hora (kWh) en 30 días del periodo, unidades que presentan desviación significativa ya que sobre pasaron el límite superior de 179,674 kWh. Por lo anterior, analizamos la causa de la variación en el consumo a través un modelo analítico de datos, teniendo en cuenta el comportamiento histórico del consumo en el inmueble, utilizando el método de árboles de clasificación. Concluyendo que, el consumo registrado se encuentra justificado debido a mayor uso del servicio. Lo anterior de acuerdo con la Resolución 105-007 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). Se aclara que, el análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía se efectúa siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución 105 de 2024 de la CREG 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 el CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de revisión 598187594 del viernes, 17 de octubre de 2025, donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 26046 kWh, se realizaron pruebas donde el medidor con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias en las lecturas. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas 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 octubre 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. Nota: No se dejan valores en reclamación debido a que manifestó su deseo de pagar la factura completa. Se informa que, la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

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:

NESTOR DAVID GOMEZ ORTIZ

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:	1426302
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	Yessicabalza572@gmail.com - Yessica Mercedes Balza Mendez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13101236-L6M4
Fecha envío:	2025-10-24 18:44
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: 2025/10/24 Hora: 18:46:51		Tiempo de firmado: 2025/10/24 18:46:51 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: 2025/10/24 Hora: 18:46:52	Oct 24 18:46:52 cl-t205-282cl postfix /smtp[26643]: 0EA9D12487AC: to=<Yessicabalza572@gmail.com>, relay=google-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.29, delays=0.08/0/0.15/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced(host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] 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=NoSucc User 6a1803df08f44-87fc6b119c5si743486d6.585 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/24 19:22:20 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/24 Hora: 19:22:23	Consumo para id 1426302, 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-13101236-L6M4

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-13101236-L6M4-5995.pdf	application/pdf	1fb7430fc400c50fd101a062e322f1520c6ffc8faace66cb334d078623bba056

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

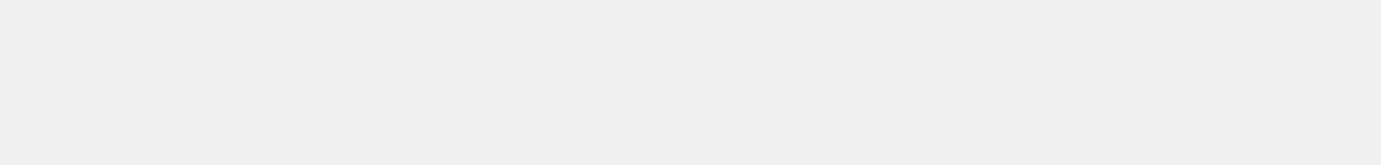
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13101236-L6M4..

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co