

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA
02 JUL 2025 08 JUL 2025
Advertencia: La notificación
se considera emitida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12791434-Q3K6 Fecha Creación: 17/06/2025 03:52:54 PM
Contacto: Teresa Hinestroza Mosquera
Instalación: 190837100404105000
Dirección: RURAL_190837100404105000_B LAS MALVINAS
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de junio de 2025, en el servicio suscrito 114274728, correspondiente a energía eléctrica, informa que desconoce el porque se incrementó el consumo de energía, que le parece está muy caro. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Se le informa al cliente que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 175,40 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 104,60 kWh, por valor de \$93.126. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados, se entrega factura modificada temporal a la cliente.

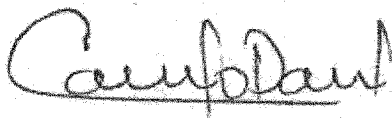
Nro. Respuesta: PQR-12791434-Q3K6 Fecha Respuesta: 26/06/2025 06:34:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para iniciar, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento: Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral. De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para junio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 280 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el período y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo para el período reclamado. En vista de ello, Nuestra Empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 556428849 del 23 de mayo 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 arboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generaron las ordenes de verificación de consumos 564085693 y 565325850 del 21 de junio de 2025 y 26 de junio de 2025. En donde se encontró medidor con una lectura registrada de 2431 kWh y 2431 kWh. Respectivamente. Sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM, se realizan llamadas a el usuario y no contesta, firma constancia de visita un vecino testigo. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio 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. 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) períodos en la instalación, que en este caso corresponde a 175,4 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 104,6 kWh, por valor de: \$93.126. 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 o puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura.

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:



WILDEMAN CAMILO DAVID BRAVO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrá acceder de manera
fácil y segura a nuestro servicio.

Documento Electrónico

enviaelectronico.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



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

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1349384
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: wendyjohanapalaciohinestroza@gmail.com - Teresa Hinestroza Mosquera
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12791434-Q3K6
Fecha envío: 2025-06-27 18:02:09
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: 2025/06/27 Hora: 18:04:26		Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:04:26 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	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:27	Jun 27 18:04:27 cl-1205-282cl postfix/smtp[8084]: 3F09612487D4: to=<om>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27], delay=0.88, delays=0.14/0.0.59/0.15, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27] 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=NoSuchUser 96e67ed59e1d1-315f53a9c3ca19876095a91.51 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:32:14 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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-12791434-Q3K6



Cuerpo del mensaje:

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



Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Detalle-PQR-12791434-Q3K6-9217.pdf	application/pdf	8d7c92dd0505e8e5c3646edb00083535b3f446ce2ba24e851afd9d479c7c8c02



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 firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



Notificación PQR

A



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12791434-03KG.

A



A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

com