

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
01/12/2025 05/12/2025

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-13207449-B3H8 Fecha Creación: 24/11/2025 01:15:30 PM

Contacto: Lucy Janete Arango Valencia

Instalación: 116005127100000101

Dirección: RURAL_116005127100000101_VEREDA_BELEN_AGUAS_FRIAS

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Lucy Janete Arango Valencia Cédula: 42793493 Dirección:
RURAL_116005127100000101_VEREDA_BELEN_AGUAS_FRIAS Contrato: 6773014 Teléfonos:
3504254569 Correo Electrónico: arangojanethe70@gmail.com Valor del reclamo: \$ 131.889 Meses a
reclamar: Noviembre Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro
realizado en la factura del mes de Noviembre en el servicio de ENERGIA . Indica que el consumo
facturado es muy alto con relación al uso que le da a los servicios, el usuario manifiesta que no tiene
novedades en el inmueble que justifique el alto consumo, el usuario descarta daños internos, por lo
tanto pide una revisión de valores facturados y del contador, residen en la vivienda hace mas de 1 año
y habitan 3 personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento
al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:
dbe077e0-786d-42c5-9742-18308771da3b

Nro. Respuesta: PQR-13207449-B3H8 Fecha Respuesta: 26/11/2025 01:59:00 PM

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 sábado, 20 de septiembre de 2025 y el martes, 21 de octubre de 2025, para un total de 32 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 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 192,188 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos, 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. Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 205,000 kWh, facturado en el mes de noviembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 254,430 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. 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 noviembre de 2025, por encontrarlos 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 de la instalación, que en este caso corresponde a 130,400 kWh. Se dejan en reclamación 74,600 kWh, por valor de \$66.400,71. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario 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. En relación con la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario su realización, ya que los consumos facturados corresponden a la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias, ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas atribuibles a EPM que estén generando los altos consumos del servicio. No obstante, si lo considera pertinente, usted puede contratar a un técnico certificado de manera particular para revisar las redes internas del inmueble, así como los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio.

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:



YUDY ALEXANDRA CARDONA BARRERA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

116005127100000101-7-00072841

CONTRATO: 6773014

DIRECCIÓN ENTREGA:

VEREDA_BELEN_AGUAS_FRIAS

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1479621381

CLIENTE: ARANGO SILVA JOSE ALFREDO

CC/NIT: 3520118

CICLO: 7 - ESTRATO: 2

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 27/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1109686016-41

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ACUEDUCTO	16 m3	\$60.006,47	20 m3	\$79.695,55
SANEAMIENTO	16 m3	\$44.433,11	20 m3	\$59.808,65
ENERGÍA	177 kwh	\$107.795,73	205 kwh	\$131.889,26
GAS	10 m3	\$17.684,14	13.731 m3	\$33.247,38
		TOTAL EPM		\$304.641,17
		TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES		\$22.091,54
		MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES		-\$66.400,71
		TOTAL A PAGAR GRUPO EPM		\$260.332,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$121.530,79



epm®

(415)7707173981008(8020)110968601641(3900)260332(96)20251127

CONTRATO:6773014

TOTAL A PAGAR \$260.332,00

PRODUCTO 100

* ESTADO DE CUENTA *

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

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:	1448324
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	arangojanethe70@gmail.com - Lucy Janete Arango Valencia
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13207449-B3H8
Fecha envío:	2025-11-27 18:03
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:03:35		Tiempo de firmado: 2025/11/27 18:03:35 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 (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:03:35	Nov 27 18:03:35 cl-t205-282cl postfix /smtp[4820]: 5A3A912487E7: to=<arangojanethe70@gmail.com>, relay=smtp-in.l.google.com [142.251 .16.27]:25, delay=0.4, delays=0.14/0 /0.14/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27]] 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=NoSuc h User 6a1803df08f44- 88652b0e47bsi8980206d6.568 - gsmt (in reply to RCPT TO command)	Tiempo de firmado: 2025/11/27 18:49:26 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:49:29	Consumo para id 1448324, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13207449-B3H8

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	e2c9e08370b68a1a492526254b05e7f41cd619daf1ffcff5aea585bc94d63216
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	518651ff97806aefb242f984ac86693d8bdf5d9c1aefbe2fb3cf64c9141659aa

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-13207449-B3H8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co