

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**

**03/12/2025**

**10/12/2025**

**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-13188020-X0Z8      Fecha Creación: 14/11/2025 09:15:33 AM

Contacto: Isaura Nataly Sotelo Sierra

Instalación: 190657100049100000

Dirección: RURAL\_190657100049100000\_BARRIO LA PLAYITA

Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado      Municipio: MACEO

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

**Detalle de lo solicitado:**

Cliente en calidad de usuaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en las cuentas de los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025, en el servicio suscrito 117207991, correspondiente a energía eléctrica. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Se 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) períodos de la instalación, que en este caso corresponde a 18,800 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 19,200 kWh, por valor de \$20.507,68. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-13188020-X0Z8      Fecha Respuesta: 28/11/2025 09:16:00 AM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es fundamental comprender las inquietudes de nuestros clientes. Por ello, se procedió a analizar los consumos facturados correspondientes a los períodos de agosto, septiembre y octubre de 2025, conforme a lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante la Resolución 105\_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su cláusula 49. Esta normativa establece, entre otros aspectos, 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. En este caso particular, el consumo normalizado corresponde a 40,645 kilovatios hora (kWh) para agosto, 41,250 kWh para septiembre y de 39,310 kWh para octubre. Este cálculo se aplica a los períodos reclamados en los que los días de facturación superaron los 30 días, dividiendo el consumo registrado entre los días facturados y multiplicando el resultado por 30. Para los períodos con duración igual a 30 días, se utiliza directamente el consumo facturado. La normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos con fines operativos y regulatorios. Entre sus principales usos se encuentra el cálculo de desviaciones de 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 esencial para garantizar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, minimizando el riesgo de inconsistencias que puedan afectar al usuario. Adicionalmente, en la verificación de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía, también se considera lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello, de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 42 kWh para agosto, 44 kWh para septiembre y 38 kWh para octubre de 2025, para rangos de tiempo definidos en días calendario, los cuales equivalen a: 31 días para agosto, 32 días para septiembre y 29 días para octubre, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al comparar dichos consumos con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105\_007 de 2024, y el CCU, en su cláusula 49, no se encontraron desviaciones significativas para el período de octubre del 2025. Para los meses de agosto y septiembre del 2025 se encontró desviaciones significativas y se procedió a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, 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 generó la orden de verificación 608241908 del martes, 18 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 10687 kWh, bien marcado, con servicio registrado 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 voltiámetro) 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 los meses de agosto, septiembre y octubre 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) períodos de la instalación, que en este caso corresponde, para el mes de octubre a 18,800 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 19,200 kWh. Por valor de: \$20.507,68. 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. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, 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. Observación. No se dejan valores separados para el resto de los meses reclamados, porque las facturas se encuentran canceladas en su totalidad.

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:**

*Carlos Bedoya*

---

CARLOS ENRIQUE BEDOYA CUARTAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190657100049100000-122-012225103

**CONTRATO: 8202856**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**BARrio LA PLAYITA**

MUNICIPIO: **MACEO-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1477419475**

CLIENTE: **PARQUEADERO**

CC/NIT: **713360096**

CICLO: **122 - ESTRATO: 11**

Facturación de:  
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **18/11/2025**

REFERENTE DE PAGO:  
**1108102915-39**

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	44 kwh	\$47.592,34	38 kwh	\$40.588,10
<b>TOTAL EPM</b>			<b>\$40.587,68</b>	
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>			<b>\$24.200,00</b>	
<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>			<b>-\$20.507,68</b>	
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>			<b>\$44.280,00</b>	

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



**epm®**

(415)7707173981008(8020)110810291539(3900)044280(96)20251118

CONTRATO: **8202856**

**TOTAL A PAGAR \$44.280,00**

\* ESTADO DE CUENTA \*

**PRODUCTO 100**

Consulta y paga tu factura en linea a través de [www.epm.com.co](http://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](http://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

<b>Id mensaje:</b>	1449904
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	ditra.da-sjo@policia.gov.co - Isaura Nataly Sotelo Sierra
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13188020-X0Z8
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-01 18:02
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>2</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/01 Hora: 18:05:32		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/01 18:05:32  <b>Política:</b> 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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/01 Hora: 18:07:02	--746f7540-1422-4ae2-9a0c-c89284469148 Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary=&quot; ot;1142ec25-8f86-4c33-b1a4-79 78ac6651ec& quot; --1142ec25-8f86-4c33-b1a4- 7978a c6651ec Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content- Transfer-Encoding: quoted-printable [ <a href="https://products.office.com/en-us/CMSLogo.png?version=3Db8d100a9-0a8b-8e6a-88e1-ef488fee0470">https://products.office.com/en-us/CMSLogo.png?version=3Db8d100a9-0a8b-8e6a-88e1-ef488fee0470</a> ] Your message to ditra.da-sjo@policia.gov.co couldn't be delivered. ditra.da-sjo wasn't found at policia.gov.co. bounce Office 365 ditra.da-sjo Action Required Recipient Unknown To address How to Fix It The address may be misspelled or may not exist. Try one or more of the following: * Send the message again following these steps: In Outlook, open this tab: on-delivery report (NDR) and choose Send Again from the Report ribbon. In Outlook on the web, select this NDR, then select the link "To send this message".	<b>Tiempo de firmado:</b>  <b>Política:</b>

## ● Consumo WS notificacion

Fecha: 2025/12/01  
Hora: 18:07:02

Consumo para id 1449904, 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-13188020-X0Z8

### 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	e6784f73d758b6adfc7f9ca0908b651fec41eed8822af785a2c85f4ad52c539
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	df65b051fcda6337295594c82be863715b81cc408e3bd17388f547d72132a1d3

### 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-13188020-X0Z8..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)