

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

05/12/2025

12/12/2025

**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-13209337-K4K5 Fecha Creación: 25/11/2025 07:50:57 AM

Contacto: Esperanza Maria Ruiz Arango

Instalación: 190197200301300000

Dirección: RURAL_190197200301300000_GUADUALITO

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: COCORNÁ

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

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Esperanza Maria Ruiz Arango Cédula: 21548356 Dirección: RURAL_190197200301300000_GUADUALITO Contrato: 7416551 Teléfonos: 2520655 - 3113733337 Correo Electrónico: claudia.ruiz@gmail.com Valor del reclamo: \$370.32,32 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 energía. Indica que el aumento en el costo de la energía, la usuaria piensa que hay un fraude, el inmueble no permanece habitado, allí van cada 8 días a la vivienda 1 ó 2 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: 8d8a39a5-0fe1-4f23-9dad-b5085eb161ae

Nro. Respuesta: PQR-13209337-K4K5 Fecha Respuesta: 02/12/2025 11:40:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el estado de cuenta de noviembre de 2025 (trimestre de septiembre, octubre y noviembre), se registró por diferencia de lecturas entre el 22 de julio y el 23 de octubre, un consumo de 588 kilovatios hora (kWh) en 93 días (normalizado a 90 días es un consumo de 569,032 kWh), sobrepasando el límite superior de 472,013 kWh, lo cual indica una desviación significativa de consumo para el periodo. Nuestra empresa procedió a identificar la causa de esta variación, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación, con lo cual logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 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 períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co. Dando alcance al reclamo presentado, se realizó la revisión técnica el lunes, 1 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 48869 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 voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. 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) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá pagar 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 425,397 kWh. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 162,603 kWh, por valor de \$144.531,30. 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. Se aclara que la factura que se debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente y no los cupones que le llegaron en la factura original. (Se anexa 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:



OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190197200301300000-109-010981410

CONTRATO: 7416551

DIRECCIÓN ENTREGA:

GUADALITOMUNICIPIO: **COCORNÁ-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1479848806**CLIENTE: **JULIO CESAR OSSABA V**CC/NIT: **260292**CICLO: **109** - ESTRATO: **2****Facturación de:
NOVIEMBRE/2025****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **21/01/2026****REFERENTE DE PAGO:
1110804430-03****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	445 kwh	\$241.220,55	588 kwh	\$370.342,32
TOTAL EPM			\$370.342,70	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$51.330,60
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$144.531,30
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$277.142,00

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: **\$152.307,36**

(415)7707173981008(8020)111080443003(3900)277142(96)20260121

CONTRATO:7416551**TOTAL A PAGAR \$277.142,00***** ESTADO DE CUENTA *****PRODUCTO 100**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:	1452555
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	claudia.ruiz@gmail.com - Esperanza Maria Ruiz Arango
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13209337-K4K5
Fecha envío:	2025-12-03 19:11
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: 2025/12/03 Hora: 19:12:54		Tiempo de firmado: 2025/12/03 19:12:54 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: 2025/12/03 Hora: 19:12:54	Dec 3 19:12:54 cl-t205-282cl postfix /smtp[24993]: 67CC312487E1: to=<claudia.ruiz@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251 .111.26]:25, delay=0.35, delays=0.11 /0.02/0.14/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l. google.com[142.251.111.2 6] 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- 88652b3fad7si76805096d6.98 6 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/03 19:57:18 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/03 Hora: 19:57:21	Consumo para id 1452555, 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-13209337-K4K5

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	4c1235aa1d5b1aba0dfa084fd0355fcb35aca09b17c783d7facf5caeecefe3ba
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	433c958d6494feda71fad79aa0652fda81dae92df94a1a3bd60505b3cd286380

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-13209337-K4K5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co