

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
06/02/2026	12/02 /2026

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



Medellín, 03 de febrero de 2026

Señor
CARLOS MARIO RESTREPO GARCIA
cmrg1357@gmail.com

0156ER-20260130017142

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20260120014683

Cordial saludo señor Carlos Mario,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada con casos # PQR-13302163-M9L9, PQR-13335463-C4P3, relacionado con los consumos de energía facturados en noviembre, diciembre 2025 y, enero 2026, bajo el contrato 13177878, del inmueble ubicado en la dirección 46001172000000001_146001172000000001 del Municipio de Medellín, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 07/01/2026, usted reclamó por los consumos de energía facturados en diciembre del 2025, bajo el contrato 13177878, para el inmueble ubicado en la dirección antes mencionada, el cual quedo registrado con el caso # PQR-13302163-M9L9.

El 21/01/2026, nuestra empresa emitió respuesta a su requerimiento, la cual le fue notificada de manera electrónica al correo suministrado para tal fin. En la respuesta le comunicamos 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 diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Además, le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Seguidamente, el 20/01/2026 usted reclamo por los consumos de energía facturados en noviembre 2025 y, enero 2026, bajo el contrato 13177878, tramite que quedo registrado bajo el caso PQR-13335463-C4P3.

Ese mismo día, nuestra empresa emitió respuesta a su requerimiento, la cual le fue notificada de manera personal. En la respuesta le comunicamos que, de acuerdo con las validaciones realizadas, se confirma que los procesos de lectura y facturación no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses reclamados, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146

y 149 de la ley 142 de 1994). Además, le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta comunicada en la decisión emitida mediante los casos # PQR-13302163-M9L9, PQR-13335463-C4P3, argumentando no estar conforme con lo allí expuesto, debido a que, el consumo no es acorde con el uso dado al servicio ni con los habitantes del inmueble, por tal motivo no esta de acuerdo con dichos incrementos.

Análisis adelantado por EPM

Sea lo primero aclarar que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión administrativa, por lo que se procede a evaluar el recurso de reposición en lo concerniente exclusivamente a la decisión administrativa PQR-13302163-M9L9, PQR-13335463-C4P3, correspondiente a los consumos de energía facturados en noviembre, diciembre 2025y, enero 2026, bajo el contrato antes relacionado; por ser el objeto de la reclamación inicial, por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes por no ser parte de esta.

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), si se presentaron desviaciones significativas, y de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente.

Para los periodos objeto de reclamo se debe tener en cuenta la entrada en vigencia de la Resolución CREG 105 de 2024, la cual modifica de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 con respecto a la forma en que se calculan las desviaciones significativas para los servicios de energía y gas.

Desde el periodo de facturación de agosto 2024 y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación analizado, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, límites que se determinan para la facturación mensual con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses realmente medidos y facturados; diferentes a cero y sin novedades; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días.

Para ampliar la información del análisis de desviaciones significativas, lo invitamos a consultar los contratos de condiciones uniformes de Energía y Gas (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>).

Dicho esto, el consumo de energía por diferencia de lecturas para los meses objeto de reclamo fue de 278 kilovatios hora (kWh) para noviembre en 32 días de consumo, 395 kWh, para diciembre en 30 días de consumo y de 516 kWh para enero 2026 en 32 días de

consumo; unidades que, si bien presentan un alto consumo, no dan lugar al análisis de desviación significativa, debido a que según lo definido en la Resolución CREG 105 de 2024, deberá contar con mínimo 12 periodos anteriores con consumos realmente medidos y, en su caso identificamos que no cuenta con dicha cantidad de periodos, por tanto, no hay lugar al análisis de desviación significativa.

Adicional a ello, debemos tener en cuenta que, el 10/01/2026 mediante orden 623145153, en gestión del reclamo PQR-13302163-M9L9, se realizó visita a la instalación en donde se encontró medidor en normal funcionamiento; se identifica que no surte otras instalaciones, no se evidencia error de lectura, ni trocamiento. Se realizan pruebas al medidor, con servicio registra y controlado deja de registrar; adicional a esto, se registra con pinzas amperimétricas y se descartan daños eléctricos.

De acuerdo con lo anterior, se confirma que los procesos de lectura y facturación no presentan inconsistencias y, el medidor se encuentra en óptimas condiciones para registrar los consumos del servicio de energía, es decir, que los consumos objeto de inconformidad, se encuentran ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

Los consumos objeto de reclamo, fueron calculados por la diferencia de lecturas que registró el medidor de energía en el periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio.

Cabe precisar que, no evidenciamos inconsistencias con las lecturas tomadas a los equipos de medida, las cuales son consecutivas y no, muestran error que de lugar al ajuste del consumo objetado, por ello no consideramos necesario efectuar una nueva visita de revisión técnica; sin embargo, en caso de considerarlo necesario puede efectuar revisión de manera particular con un técnico de confianza.

Es de anotar que, la facturación se elabora mes vencido por lo que los cambios que se den en el uso del servicio no se reflejan de manera inmediata, además la cantidad de días del periodo a facturar no es siempre la misma, ya que los periodos varían entre 28 y 32 días, lo cual influye en que se presente incremento o disminución de la totalidad de unidades a facturar de un mes a otro.

Referente al número de personas que habitan en el inmueble, es importante que tenga en cuenta que, si bien puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con los casos # PQR-13302163-M9L9, PQR-13335463-C4P3, relacionado con los consumos de energía facturados en noviembre, diciembre 2025 y, enero 2026, bajo el contrato 13177878, del


inmueble ubicado en la dirección 46001172000000001_146001172000000001 del Municipio de Medellín, Antioquia, los cuales fueron calculados con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición, es decir que, fueron facturados de forma correcta y no dan lugar al ajuste requerido.

Ponemos en su conocimiento que una vez surtida la notificación de la presenta decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta empresa.

Para finalizar, le informamos que el valor que actualmente se encuentran separados en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,


MARISOL TILANO TILANO
Tecnóloga Atención y Operación Comercial
Área Canal Escrito
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13302163-M9L9-R, PQR-13335463-C4P3-R

Anexos un (1 folio)
- Revisión técnica

REVISAR CONSUMOS

Número Orden:623145153

Cliente:

Dirección:RURAL_146001172000000001_146001172000000001

AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS ENERGIA

Servicio Suscrito 132439706

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

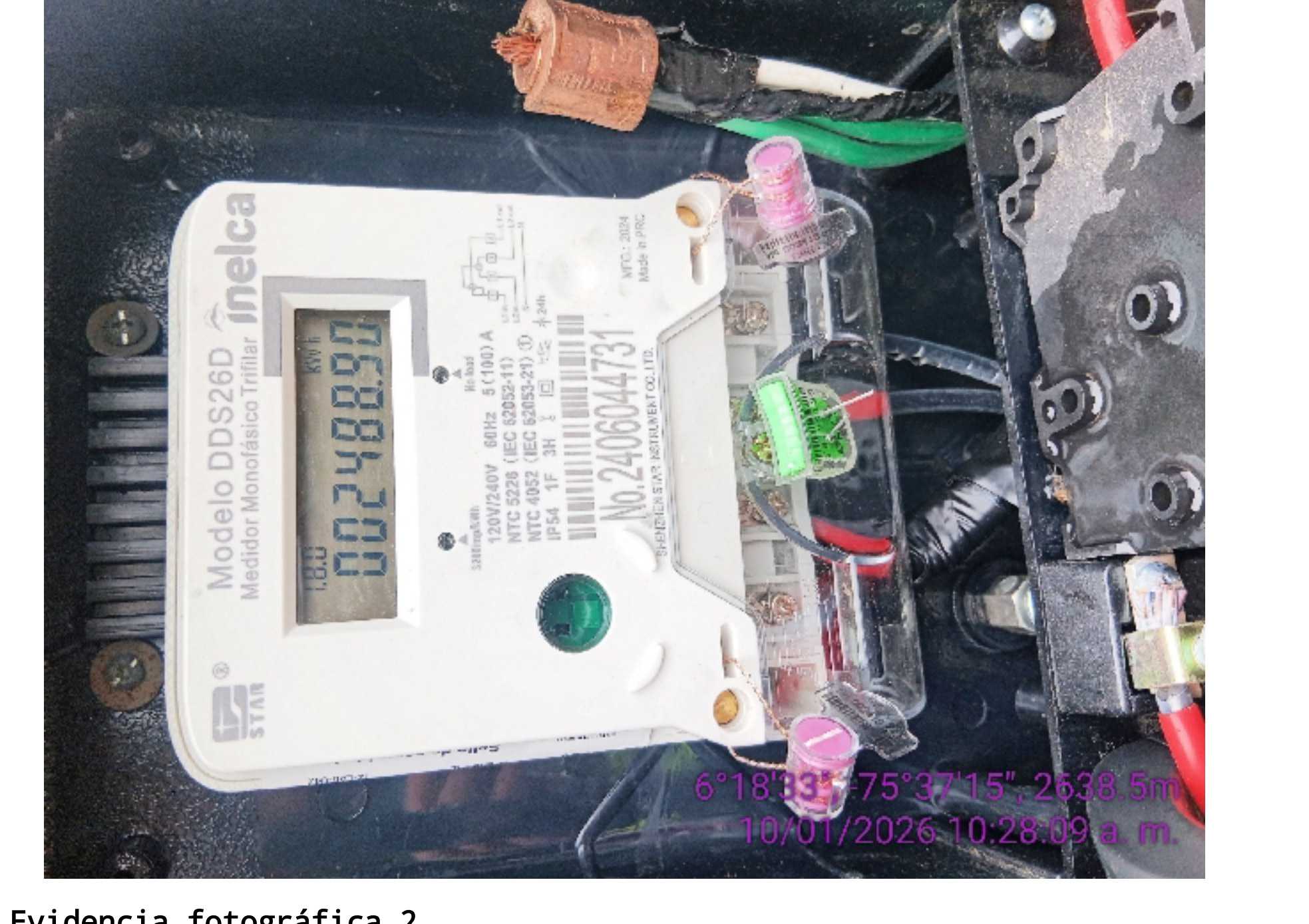
Medidores:

ENERGIA		REVISADO
E10 - DDS26D 120/240 5-100		
Serie #: 2406044731		
Ubicación: AFUERA		
Medida(s):		
Energía		
Lectura	10/ene/2026	002488

Reporte

Observaciones adicionales ATENDIDO
Tiempo de Ocupación: 1
Unidad de Ocupación AÑO
Otra observación: Se encontró: medidor de marca: inelca, serie: 2406044731, lectura: 02488, marca y serie del medidor son correctas con el sistema, se reviso por carga medidor se ve registrar, con todo apagado y desconectado no registra con pinzas amperimétricas no existe daño electrico, no trocan, no surte otras instalaciones, no existe error de lectura, aforo de carga: 3.1 kw, que consiste en: electrodomésticos e iluminación, usuaria informa viven 3 personas hace 1 año usuario pide que el medidor sea llevado
Nro. De Personas: 3

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Mediante la firma de la presente acta autorizo el tratamiento de mis datos personales de acuerdo con el aviso de privacidad y política de protección de datos de EPM que puedo consultar en

<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/aviso-de-privacidad-y-politica-de-proteccion-de-datos-personales/>

Autorización Factura Digital NO


Siendo el 10/ENE/2026 10:43 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

a laboratorio ya que consumo es desfasado para la carga instalada | Funciona: vivienda | Medidor empotrado: no |

Además: ver evidencia fotografica | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:



Usuario CARLOS MARIO RESTREPO 70081593

Correo electrónico:cmrg1357@gmail.com

Celular:3209485395

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias, las cuales puedes realizar por medio de la Línea de Atención (604) 44 44 115 o 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor:GIRALDO MUNOZ IVAN DARIO Identificación:1128448949

CON2280 10/ENE/2026 10:46 A. M.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1488462
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	CMRG1357@GIMAIL.COM - Carlos Mario Restrepo Garcia
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120014683
Fecha envío:	2026-02-04 18:01
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	Fecha: 2026/02/04 Hora: 18:02:44		Tiempo de firmado: 2026/02/04 18:02:44 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	Fecha: 2026/02/04 Hora: 18:02:45	Feb 04 18:02:45 mail postfix/smtp [631908]: 10DA21E202F8: to=<CMRG1357@GIMAIL.COM>, relay=none, delay=0.09, delays=0.08/0/0/0, dsn=5.4.6, status=bounced (mail for GIMAIL.COM loops back to myself)	Tiempo de firmado: 2026/02/04 18:20:19 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/04 Hora: 18:20:23	Consumo para id 1488462, estado 57: --- [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: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120014683

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13302163-M9L9-R-1085.pdf	application/pdf	3e356fb5ff08e7f90c2138fa6e8424951c4b5b00c02e9ef1655efa096bb425af

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 Oficio de respuesta al número de radicado 20260120014683. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co