

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
11/11/2025 18/11/2025

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-13138058-H0H9 Fecha Creación: 28/10/2025 09:13:57 AM
Contacto: Dalida Maria Julio Cordoba
Instalación: 190665100208990000
Dirección: RURAL_190665100208990000_B PUEBLO NUEVO
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN PEDRO DE URABÁ
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Dalida Maria Julio Cordoba Cédula: 32271938 Dirección: RURAL_190665100208990000_B PUEBLO NUEVO Contrato: 6424397 Teléfonos: 3226511711 Correo Electrónico: daliju7@hotmail.com
Valor del reclamo: \$394.638,64 Meses a reclamar: usuaria reclama solo por los consumos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025. Observación: Usuaria en calidad de inquilina inconforme con el cobro realizado en la factura del mes junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, Indica que viven 2 personas de las cuales permanecen por fuera de la vivienda, residen en la vivienda hace 5 años aproximadamente. Asegura no haber presentado ningún cambio en el consumo, ni mas números de personas, ni daños que puedan percibir, ni electrodomésticos adicionales y el servicio le ha venido incrementando sin ninguna justificación, Usuaria no justifica este cobro y consumo tal alto. Solicita una visita por parte de EPM para validar daños o errores de lectura y sea notificada con anterioridad para poder estar presente. Adicional indica que realiza comparaciones con sus casas vecinas donde son mas numero de personas con mas electrodomésticos y mucho menor el cobro. 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: 598977e1-82b9-45b6-8049-9b029ed14012

Nro. Respuesta: PQR-13138058-H0H9 Fecha Respuesta: 06/11/2025 02:48:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a la presente reclamación, y con el propósito de esclarecer los aspectos relacionados con el consumo registrado, se informa que, conforme a la Resolución 105 de 2024, emitida por la Comisión de Regulación De Energía y Gas (CREG), las desviaciones significativas en el consumo de los servicios de energía y gas se definen como variaciones fuera de los límites establecidos. Estos límites se determinan para la facturación mensual con base en el consumo de los últimos 12 periodos, medidos y facturados realmente, considerando únicamente consumos diferentes de cero y sin novedades, normalizados a 30 días. Al revisar nuestros sistemas de información, se verificó que, en los estados de cuenta correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, los consumos fueron calculados por diferencia de lecturas. A partir de estos registros, se informa lo siguiente: en junio, un consumo de 158 kilovatios hora (kWh) para un período de 31 días, con un límite superior de 149,404 kWh y un consumo normalizado de 152,903 kWh; en julio, un consumo de 149 kWh para un período de 29 días, con un límite superior de 161,237 kWh y un consumo normalizado de 154,138 kWh; en agosto, un consumo de 168 kWh para un período de 32 días, con un límite superior de 170,120 kWh y un consumo normalizado de 157,500 kWh; en septiembre, un consumo de 157 kWh para un período de 30 días, con un límite superior de 177,903 kWh y un consumo normalizado de 157 kWh; y, finalmente, en octubre, un consumo de 162 kWh para un período de 31 días, con un límite superior de 182,032 kWh y un consumo normalizado de 156,774 kWh. Cabe mencionar que los consumos registrados para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 estuvieron por debajo del límite superior establecido para cada periodo y, al compararlos con los consumos normalizados, no se identificaron desviaciones significativas. No obstante, el consumo registrado para junio de 2025 presentó una desviación significativa, dado que se encuentra por encima del límite superior establecido para dicho periodo. Por lo anterior, y con base en el modelo analítico del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), nuestra empresa revisó la anterior desviación significativa usando análisis de datos históricos mediante árboles de clasificación, donde se concluyó que el aumento en el consumo se debe a un mayor uso del servicio, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación, tal como lo indica el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y en consecuencia, se procedió a facturar los consumos en el estado de cuenta de junio 2025. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los estados de cuenta de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Sin embargo, en atención a la presente reclamación, se realizó una revisión el 3 de noviembre de 2025. Durante esta revisión se encontró medidor con lectura de 31016 kWh, la cual es consistente con la lectura de 30897 kWh tomada el 29 de septiembre para el periodo objetado de octubre de 2025. Al revisar el medidor se observó en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identificó ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados. Se puede concluir que los consumos registrados corresponden al nivel de uso de los servicios en la instalación, los cuales se determinan con base en el registro del elemento de medición, de acuerdo con los hábitos de uso del servicio. 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) meses que en este caso corresponde a 133,800 kWh para septiembre y 133,800 kWh para octubre de 2025. Se dejan en reclamación 23,200 kWh para septiembre y 28,200 kWh para octubre, por valor total de \$25.652,47. No se dejan valores en reclamación para los estados de cuenta correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2025, dado que las facturas objetadas se encuentran canceladas en su totalidad. 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, 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 adjunta factura temporal). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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.

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:



JAVIER ESNEIDER GUERRA ARROYAVE

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190665100208990000-115-011526035

CONTRATO: 6424397
DIRECCIÓN ENTREGA:
B PUEBLO NUEVO
MUNICIPIO: SAN PEDRO DE URABÁ-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1476144732
CLIENTE: MARIA ANTONIA ASPRILLA HERRERA
CC/NIT: 43469750
CICLO: 115 - ESTRATO: 2

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 11/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1106641639-94

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	157 kwh	\$78.543,62	162 kwh	\$81.443,32
GAS	6 m3	\$10.050,76	6.686 m3	\$35.213,94
TOTAL EPM				\$116.656,98
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$142.539,13
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$30.804,36
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$25.652,47
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$264.348,00

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: \$74.512,12



(415)7707173981008(8020)110664163994(3900)264348(96)20251111



CONTRATO:6424397

TOTAL A PAGAR		\$264.348,00
* 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



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:	1435160
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	daliju7@hotmail.com - Dalida Maria Julio Cordoba
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13138058-H0H9
Fecha envío:	2025-11-07 18:43
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 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.	Fecha: 2025/11/07 Hora: 18:44:31		Tiempo de firmado: 2025/11/07 18:44:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/07 Hora: 18:44:32	Nov 7 18:44:32 cl-t205-282cl postfix /smtp[29913]: A684912487F8: to=<daliju7@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.73.25]:25, delay=1.1, delays=0.11/0.02/0.68/0.33, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.25] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AM2PEPF0001C716.eurprd05.prod.outlook.c o m 2025-11-07T23:44:32.532Z 08DE19218B07A4AE] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/07 19:34:38 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/07 Hora: 19:34:40	Consumo para id 1435160, 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

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	682291a94a74c8d9744e9fb62c1642107a28c1fe92c8e59401a2e93003852d97
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	b6237f050a90190f0228faf34ffbdd5ac468eb5e7382d93e97f7663d97860317

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-13138058-H0H9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co