

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
12/11/2025 19/11/2025

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-13033190-R8Q8 Fecha Creación: 17/09/2025 10:19:24 AM
Contacto: Juan Diego Aguilar Serna
Instalación: 086321000000300401
Dirección: CR 131 CL 60 -30 (INTERIOR 401)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Usuario, en calidad de inquilino, presenta una inconformidad con el consumo de energía facturado bajo el ítem "ajustes conceptos facturados" del mes de julio cobrados en agosto a razón de 205,000 y los ajustes conceptos facturados de agosto cobrados en septiembre 2025 a razón de 197,500 kwh. Solicita la revisión del medidor, argumentando que es muy alto considerando el número de personas que utilizan el servicio. Se deja en reclamación el valor de \$ 167.170 equivalente a los ajustes conceptos facturados del mes de agosto cobrados en septiembre y los conceptos de julio cobrados en la factura de agosto 2025 no se dejan valores en reclamo porque ya se encuentra cancelada la factura.

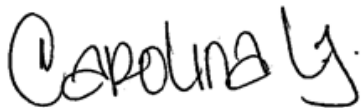
Nro. Respuesta: PQR-13033190-R8Q8 Fecha Respuesta: 07/11/2025 05:50:00 PM
Resultado: Accede parcialmente no
 imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta su reclamación para el servicio de energía, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: 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 periodos 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. En los meses de julio y agosto que son objeto de la reclamación se presentó desviación significativa de la siguiente manera: En el mes de julio 2025 el consumo generado fue de 330 kwh en 31 días del periodo, que normalizado a 30 días arroja un consumo de 319,355 kwh y con un límite superior de 237,315 kwh. Nuestra empresa procedió a facturar según el promedio histórico de la instalación de 125 kWh y dejó en investigación 205 kWh. Se realizaron las revisiones previas, los días 4 y 24 de julio, en ambas se encontró casa sola. Para la facturación del mes de agosto de 2025, se reajustaron los 205 kWh que estaban en investigación del mes de julio de 2025. En el mes de agosto 2025 el consumo generado fue de 328 kwh en 31 días del periodo, que normalizado a 30 días arroja un consumo de 317,419 kwh y con un límite superior de 237,315 kwh. Para este mes también se procedió a facturar según el promedio histórico de la instalación para la fecha de 130,5 kWh y dejó en investigación 197,5 kWh. Nuevamente se realizaron las revisiones previas, los días 4 de agosto y 3 de septiembre, ambas con el mismo resultado, casa sola. En el mes de septiembre se registró un consumo de 215 kWh en 30 días del periodo, no se presentó desviación significativa ya que las unidades no sobre pasaron el límite superior de 340,576 kWh. Además, se factura el consumo pendiente del mes de agosto de 2025, que se encontraba en investigación por 197,5 kWh. Se envió revisión el día 18 de septiembre de 2025 en la que se encontró: sin novedad, funciona vivienda, demás, con carga el medidor se ve registrar con todo apagado y desconectado no registra, no existe daño eléctrico, no surte otra instalación, no troca, bien leído, consiste en nevera, ventilador, iluminación, camara de seguridad, computador y otros, acometida interna empotrada, habita 1 persona hace 18 meses. Dado que no se identificó la causa del incremento del consumo, se procedió a llevar el medidor al laboratorio de EPM el cual arrojó como resultado medidor conforme presentando fallas, disco rayado en cara superior por rozamiento, evidenciando afectaciones al funcionamiento. Medidor no apto para ser reinstalado debido al estado, es decir que no cumple con todos los parámetros técnicos. Por lo anterior se reconsideran los valores facturados para los meses de julio, agosto y septiembre de 2025, cobrando para el mes de julio 125 kwh en lugar de 330 kwh, para el mes de agosto 130,5 kwh en lugar de 328 kwh y para el mes de septiembre 139,16 kwh en lugar de 215 kwh, generando una modificación por valor de \$405.436,19. Se adjunta factura modificada con saldo a favor por valor de \$238.266,27

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:



CAROLINA LOPEZ JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

086321000000300401-7-000728154

CONTRATO: 289661
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 131 CL 60 -30 (INTERIOR 401)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1474853875
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 7 - ESTRATO: 3

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 27/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1106887464-06

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	1 m3	\$12.595,54	2 m3	\$17.342,05	
SANEAMIENTO	1 m3	\$8.022,60	2 m3	\$11.576,52	
ENERGÍA	215 kwh	\$173.772,13	116 kwh	\$88.875,08	
GAS	1 m3	\$6.718,94	0 m3	\$65.531,94	
TOTAL EPM				\$183.325,59	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$41.147,41	
SALDO APLICA				-\$224.473,00	
SALDO A FAVOR				\$238.266,27	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM					\$0,00

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: \$19.814,54



(415)7707173981008(8020)110688746406(3900)00(96)20251127



CONTRATO:289661

TOTAL A PAGAR		\$0,00
* 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1435960
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marypoppinsinternational.co@gmail.com - Juan Diego Aguilar Serna
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13033190-R8Q8
Fecha envío:	2025-11-10 18:00
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: 2025/11/10 Hora: 18:03:18		Tiempo de firmado: 2025/11/10 18:03:18 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: 2025/11/10 Hora: 18:03:18	Nov 10 18:03:18 cl-t205-282cl postfix /smtp[29487]: 486FC1248677: to=<marypoppinsinternational.co@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26]:25, delay=0.33, delays=0.13/0/0.15/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26] 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=NoSuccess User d75a77b69052e-4eda7dcf18esi25315231cf.27 9 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/10 19:04:26 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/10 Hora: 19:04:30	Consumo para id 1435960, 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-13033190-R8Q8

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	800ab25b9a19d90a1fb866eb7d85ad87dd013ee4f52a462724d33ee00748cc57
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	822ad2b245f4598583bbc08ff374e0e72c2813a1cbce5e4f3854385359275b7a

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-13033190-R8Q8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co