

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

16/12/2025

22/12/2025

**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-13202536-H9K9 Fecha Creación: 20/11/2025 04:54:47 PM

Contacto: Sandra Milena Zapata Cortes

Instalación: 083114331000260000

Dirección: CL 34 CC CR 111 -26

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

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN

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

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Sandra Milena Zapata Cortes Cédula: 43839300 Dirección:CL 34 CC CR 111 -26 Contrato: 674602 Teléfonos:3229291132 Correo Electrónico:sandritapz11@gmail.com Valor del reclamo: \$480524.38 Meses a reclamar: Septiembre, Octubre y Noviembre Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Septiembre, Octubre y Noviembre en el servicio de Energía . Indica que toda la vida han vivido en la casa, son un total de tres personas y siempre se hace lo mismo, En las ultimas tres facturas hay una variación considerable en las lecturas de la energía que no son acordes con el consumo promedio registrado cada mes de alrededor de 130 KWS. Se solicita que se revise nuevamente las lecturas tomadas como también los valores facturados y que el contador cada mes se lea bien ya que se encuentra en un poste muy alto. 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 a93e0f54-4845-478e-930f-f605b48b95b6

Nro. Respuesta: PQR-13202536-H9K9 Fecha Respuesta: 04/12/2025 02:41:00 PM

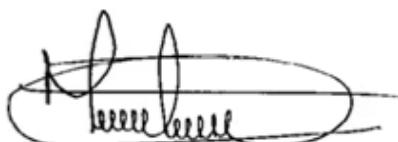
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes de septiembre de 2025, se registró un consumo de 38 kilovatios hora (kWh) consumo normalizado a 30 días, para el mes de octubre se registró un consumo de 3 kWh y para el mes de noviembre se registró un consumo 593 kWh de una vez revisados los sistemas de información se evidencia que para el mes de septiembre de 2025 no existe desviación significativa debido a que el límite superior para este mes es de 605,971 kWh consumo normalizado de 38 kWh, para el mes de octubre tampoco se presenta desviación significativa teniendo en cuenta el límite superior para este mes es de 375,442 kWh consumo normalizado de 3 kWh, en el mes de noviembre presenta desviación significativa dado que el límite superior para este mes fue de 300,051 kWh consumo normalizado de 555,938 kWh. Para facilitar la comprensión de la información es importante que tenga claro que, 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 90 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar el CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co. A razón de la variación en el consumo nuestra empresa crea la orden técnica de visita 600967541 visitado el día 25 de octubre de 2025, encontrando medidor con lectura de 1253 kWh, encontrando todo en correcto funcionamiento, sin embargo bajo la orden 609726131 se visitó el inmueble nuevamente el día 24 de noviembre de 2025 encontrando medidor con lectura 1413 kWh, encontrando que existen cuatro (4) neveras, comparte el servicio, no existe trocamiento, no hay error de lectura, concluyendo que la variación en el consumo obedece a la mayor utilización en el servicio de energía. 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 objeto de reclamo, 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 cancelar los valores que no son objeto de reclamación es decir 154,6 kWh. Se dejan en reclamación 438,4 kWh por un valor de \$390.215. 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 la factura siguiente, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. (Se entrega factura provisional por valor de \$236.420). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 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. No se separan valores para los meses de septiembre y octubre de 2025 por encontrar las facturas canceladas.

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:



MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

083114331000260000-7-0000728713

CONTRATO: 674602

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 34 CC CR 111 -26

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1479602303**

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: **7** - ESTRATO: **1**

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **29/12/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1111323937-25

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ACUEDUCTO	12 m3	\$28.525,86	17 m3	\$135.832,70
SANEAMIENTO	12 m3	\$20.917,30	17 m3	\$102.589,98
ENERGÍA	3 kwh	\$1.224,75	593 kwh	\$523.787,20
GAS	7 m3	\$9.451,35	5.884 m3	\$29.109,06
		TOTAL EPM		\$791.319,13
		TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES		\$22.958,08
		MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES		-\$577.857,21
		TOTAL A PAGAR GRUPO EPM		\$236.420,00

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: **\$155.277,47**



(415)7707173981008(8020)111132393725(3900)236420(96)20251229

epm®

CONTRATO:674602

TOTAL A PAGAR **\$236.420,00**

* 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 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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1453803
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	sandritapz11@gmail.com - Sandra Milena Zapata Cortes
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13202536-H9K9
Fecha envío:	2025-12-05 18:01
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: 2025/12/05 Hora: 18:03:45		Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:03:45 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: 2025/12/05 Hora: 18:03:46	Dec 5 18:03:46 cl-t205-282cl postfix /smtp[4327]: E4484124880A: to=<sandritapz11@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251 .111.26]:25, delay=0.45, delays=0.14 /0.02/0.15/0.14, 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 af79cd13be357- 8b627a7589bsi346631185a.56 7 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:40:28 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:40:30	Consumo para id 1453803, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13202536-H9K9

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)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	6f816e48eb5f65243ede6844f31386c8eca81525ed85d0615295e55e35203a0f
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	59161a1ee409f34e189e03079478038eddd2cb233dd31f8804d90acedaf7862

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-13202536-H9K9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co