

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

18/11/2025

24/11/2025

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



Medellín, 12 de noviembre de 2025

Señora
AMELIA ROSA RIVAS POSSO
rosaameliariva@gmail.com

0156ER-20250130204638

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120202265

Cordial saludo señora Amelia Rosa,

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, por la respuesta entregada con caso # PQR-13114930-L9K4, relacionado con inconformidad por el consumo de energía facturado en octubre de 2025, bajo el contrato 13177882, del inmueble ubicado en la dirección CR 34 D CL 31 -105 (INTERIOR 123) del Municipio de Medellín, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 20/10/2025, usted reclamó por los consumos de energía facturados en octubre de 2025, bajo el contrato 13177882, para el inmueble ubicado en la dirección antes mencionada, el cual quedo registrado con el caso # PQR-13114930-L9K4.

Ese mismo día, nuestra empresa emitió respuesta a su requerimiento, la cual le fue notificada de manera personal. En la respuesta le comunicamos que, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre 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.

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 el caso # PQR-13114930-L9K4, argumentando no estar conforme con lo allí expuesto, debido a que, se siente inconforme con la variación del precio de las facturas, precisando que, es muy alto para el uso dado a los servicio y no es acorde con los habitantes del inmueble, indicando que, la factura de octubre le llegó por \$302.770, por tanto requiere revisión y una solución.

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-13114930-L9K4, correspondiente a los consumos de energía facturados en octubre 2025 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.

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 octubre fue de 366 kWh en 32 días de consumo, unidades para las cuales no es viable hacer análisis de desviación significativa debido a que, no cuentan con los 12 periodos de facturación realmente medidos como indica la norma antes citada.

Así las cosas, procedimos a facturar en dicho estado de cuenta el consumo total obtenido por diferencia de lecturas tomadas al medidor a razón de 366 kWh, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

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 tla motivo no se considero necesario efectuar visita de revision al inmueble; sin embargo, en caso de considerarlo necesario puede efectuar revision 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 el caso # PQR-13114930-L9K4, relacionados con los consumos de energía, facturados en octubre de 2025, bajo el contrato 13177882, del inmueble ubicado en la dirección CR 34 D CL 31 - 105 (INTERIOR 123) del Municipio de Medellín, Antioquia, los cuales le fueron calculados con base en la diferencia de lecturas, es decir que, fueron facturados de forma correcta.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

Dada esta situación, el valor, que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado en su factura, la cual se adjunta a la presente comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio.

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
 Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13114930-L9K4-R
 Anexos un (1 folio)
 - Cupón de pago.

Copia a: rosaameliariva@gmail.com

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

053324401001050123-8-000828063

CONTRATO: 13177882
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 34 D CL 31 -105 (INTERIOR 123)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1479822911
CLIENTE: HENAO MORENO LUZ MARINA
CC/NIT: 43099781
CICLO: 8 - ESTRATO: 2

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 28/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1107590716-54

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	366 kwh	\$277.903,05	283 kwh	\$204.916,55
TOTAL EPM				\$204.916,78
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$209.117,84
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$21.792,38
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$435.827,00

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: \$50.631,31



(415)7707173981008(8020)110759071654(3900)435827(96)20251128



CONTRATO:
13177882

TOTAL A PAGAR	\$435.827,00
* ESTADO DE CUENTA *	PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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:	1439404
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	rosaameliariva@g.mail.com - Amelia Rosa Rivas Posso
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120202265
Fecha envío:	2025-11-13 19:02
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 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: 2025/11/13 Hora: 19:04:17		Tiempo de firmado: 2025/11/13 19:04:17 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: 2025/11/13 Hora: 19:04:17	Nov 13 19:04:17 cl-t205-282cl postfix /smtp[31182]: 8643C12487EE: to=<rosaameliariva@g.mail.com>, relay=none, delay=0.16, delays=0.1/0.02/0.04/0, dsn=5.4.6, status=bounced (mail for g.mail.com loops back to myself)	Tiempo de firmado: 2025/11/13 19:19:54 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/13 Hora: 19:19:57	Consumo para id 1439404, 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 20250120202265

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)
Oficio-PQR-13114930-L9K4-R-842.pdf	application/pdf	903deefd0b23b0ef64437403ea216314ac19f57e6916c76759952d97cd70ec21

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

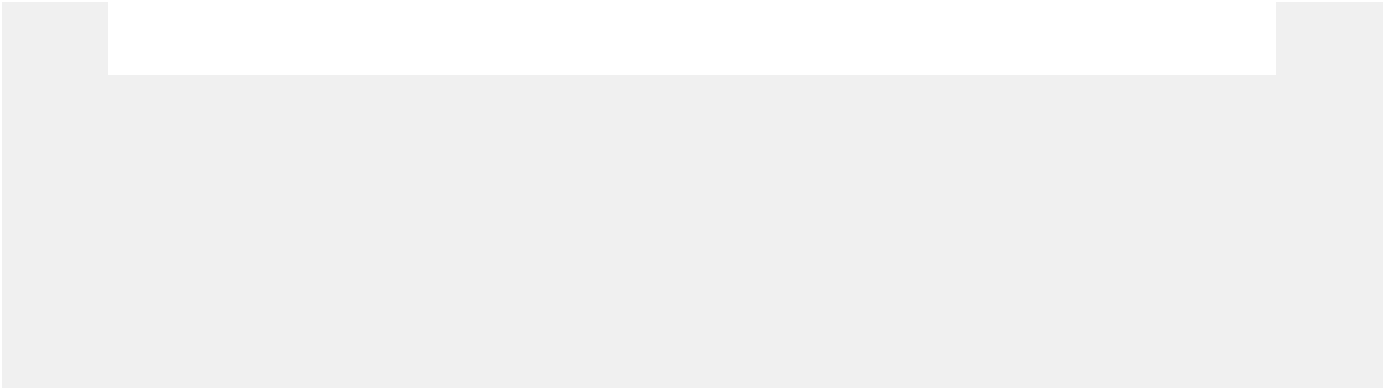
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120202265. 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