

**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.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13152068-Q2R9

Fecha Creación: 04/11/2025 07:17:43 AM

Contacto: John Jairo Ramirez Quintero

Instalación: 134056003000000000

Dirección: RURAL_134056003000000000_134056003000000000

Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Propietario reclama por los ajustes de conceptos facturados para el servicio de energía en el estado de cuenta de octubre de 2025, a razón de 160,333 kWh dejados en investigación en el estado de cuenta de septiembre del presente año, así mismo, reclama por los consumos facturados en el estado de cuenta de octubre a razón de 323 kWh, manifiesta que funciona lugar de reposo, no permanecen en el predio, van de dos a tres veces en la semana, cuentan con televisor y nevera, no justifica el incremento, solicita revisión. Contrato 11873860. Se separa temporalmente al promedio para el mes de octubre de 156,133 kWh y los ajustes de conceptos facturados.

Nro. Respuesta: PQR-13152068-Q2R9

Fecha Respuesta: 12/11/2025 05:47:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo facturado de energía para el mes de septiembre de 2025 a razón de 308 kilovatios hora (kWh), fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y considerando la entrada en vigencia de la Resolución CREG 105 de 2024, con respecto a la forma en que se calculan las desviaciones significativas para el servicio de energía, donde se entenderá por desviaciones significativas, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, los cuales se determinan con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses medidos y facturados; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días. El consumo de energía por diferencia de lecturas para el periodo de octubre de 2025 fue de 308 kWh en 29 días de consumos y que normalizado a 30 días arrojó un consumo de 318,621 kWh, configurándose una desviación significativa dado que el límite superior es de 240,383 kWh y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos del inmueble 147,667 kWh y dejó en investigación 160,333 kWh, realizando la respectiva revisión previa los días 08 y 15 de septiembre de 2025, pero en las dos visitas, nadie estuvo para atender, teniendo en consideración que no fue posible realizar las revisiones previas, después de dos (2) visitas fallidas al inmueble, se actuó según lo indicado en el contrato de condiciones uniformes dando continuidad al proceso de facturación. Según lo expuesto, para el mes de octubre de 2025, además del consumo registrado de 323 kWh, se reajustó el consumo pendiente de 160,333 kWh dejados en investigación en el estado de cuenta de septiembre del presente año. Es importante resaltar que, para el estado de cuenta de octubre, el consumo registrado de 323 kWh en 31 días y que normalizado a 30 días arroja un consumo de 312,581 kWh, no presentó desviación significativa, dado que el límite superior es de 330,086 kWh. No obstante, para atender a su reclamación, se programa una nueva revisión el día 06 de noviembre de 2025, donde se encontró medidor con serie 16523139 y lectura 15650 kWh, funcionando correctamente, instalaciones en buen estado y no se detectan daños, funciona vivienda, no hay error de lectura, se encuentra nevera con motor muy caliente, se demora mucho tiempo encendida, se le recomienda a usuario su respectivo mantenimiento o reparación. Es importante resaltar que, los consumos dependerán de la carga instalada, hábitos de cada persona, nivel de utilización del servicio, los controles y estrategias que se implementan a nivel interno para el ahorro de los servicios. Si bien manifiesta incremento en el consumo, cabe indicar que, los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, siendo el único testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble. De acuerdo con la revisión realizada, no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, por lo cual se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los ajustes de conceptos facturados en el estado de cuenta de octubre de 2025 en servicio de energía bajo contrato 11873860, con relación a consumos dejados en investigación en septiembre del presente año, ni se reconsideran los consumos facturados para el estado de cuenta de octubre, 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, el promedio histórico del inmueble que en este caso corresponde a 156,133 kWh. Se deja en reclamación 166,867 kWh para el estado de cuenta de octubre y los ajustes de conceptos facturados a razón de 160,333 kWh para un valor total de \$292.922,50. 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.

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:

Kelly E

KELLY JOHANA ECHAVARRIA ZULUAGA
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:	1439434
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jjsportes22@gmail.com - John Jairo Ramirez Quintero
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13152068-Q2R9
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: 19:04:14		Tiempo de firmado: 2025/11/13 19:04:14 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/11/13 Hora: 19:04:15	Nov 13 19:04:15 cl-t205-282cl postfix /smtp[31188]: A034B12487EC: to=<jjsportes22@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.3, delays=0.11/0.091/0.28, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42b53f28611si2102450f8f.75 7 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/13 19:42:44 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/13 Hora: 19:42:46	Consumo para id 1439434, estado 55: --- [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-13152068-Q2R9

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-PQR-13152068-Q2R9-7924.pdf	application/pdf	4f1d00f61cea6a5918cb3c0805d0bfdd315dda160b9f8c75382714ee15b51f59

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-13152068-Q2R9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co