

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

18 Junio

25 Junio

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



Medellín, 13 de junio de 2025

Señor
MARIO ANTONIO MARIN RAMIREZ
marinlady262@gmail.com

0156ER- 20250130108286

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120107521

Cordial saludo señor Mario Antonio,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición ante nuestra empresa, y en subsidio de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la respuesta dada a la reclamación PQR-12753883-V9M7, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

Usted, presentó la reclamación PQR-12753883-V9M7 el 5 de junio de 2025, por los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de abril y mayo de 2025 en el inmueble 178022438100000000 del municipio de Barbosa, contrato 13050606.

El mismo día dimos respuesta a su reclamación, a través de la cual confirmamos que los consumos facturados son correctos, y le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho, el plazo para presentarlos y las autoridades ante las cuales interponerlos.

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 para que sea revisado por la SSPD, en contra de la decisión mencionada, aduciendo que la cuenta de servicios le estaba llegando hasta abril entre 115 y 130 mil pesos, y para mayo subió a 180 mil a pesar de que ahorra demasiado.

Análisis adelantado por EPM

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, es importante aclarar que el presente recurso de reposición abordará exclusivamente el análisis de los consumos de energía facturados en los meses de abril y mayo, y no se pronunciará sobre otros periodos

de facturación, ni otros conceptos que no hicieron parte de la reclamación mencionada frente a los cuales podrá presentar reclamo si lo considera necesario.

Ahora bien, en el presente caso debemos examinar si se presentaron desviaciones significativas, y de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normativa vigente.

De acuerdo con lo anterior, es importante saber que significa “*desviación significativa*”, y de esta manera comprender la información relacionada en el presente oficio: Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un período de facturación respecto al promedio histórico registrado en la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido en la normativa vigente.

En este orden de ideas, a partir del periodo de agosto de 2024, se debe tener en cuenta la entrada en vigor 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 dicho periodo de facturación y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderán 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 en el siguiente enlace:

<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>

Ahora bien, teniendo en cuenta que la legalización del servicio de energía fue realizada el 16 de mayo de 2024, y que el primer consumo para este servicio se facturó en junio; los periodos objeto de reclamo de abril y mayo de 2025 no cuentan con un histórico de 12 meses realmente medidos de acuerdo con dicha resolución; y por tanto no es posible determinar la existencia de desviación significativa para estos.

No obstante, analizando los consumos históricos presentados en el inmueble se observa que son estables, con las fluctuaciones normales de un mes a otro tanto hacía arriba como hacia abajo, hecho que evidencia el buen estado del medidor al no presentarse alteraciones drásticas, y que además pone en evidencia que las lecturas han sido bien tomadas por nuestros funcionarios.

En este sentido, se debe tener en cuenta que los consumos pueden variar de un mes a otro de acuerdo con el número de días que puede oscilar entre 28 y 32, y aspectos relacionados con temporadas de vacaciones y fin de año, cocinar en el horno, daños en instalaciones internas, visitas temporales al inmueble, utilización de aparatos eléctricos como pulidoras, taladros equipos de soldadura, duchas, aires acondicionados y variación en el número de personas, entre otros.

En este orden de ideas, se deber resaltar que los consumos de energía objeto del presente recurso están dados por la diferencia de lecturas registradas en el medidor de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

De acuerdo con las consideraciones expuestas anteriormente, se puede concluir que los consumos fueron legal y correctamente facturados, no siendo necesario por parte de nuestra empresa realizar revisiones al inmueble, ni al medidor, máxime si se tiene en cuenta que para el mes de junio el gasto disminuyó a 161 kWh regresando a su promedio habitual.

Sin embargo, le sugerimos hacer revisión particular de sus instalaciones internas, cuyo cuidado es responsabilidad del usuario del servicio, con el fin de verificar que las mismas se encuentren en óptimo estado de funcionamiento. De igual manera deberá analizar sus hábitos de consumo y establecer rutinas de ahorro con el fin de evitar que el costo de su factura se desborde.

Finalmente, es importante anotar que el precio del kilovatio hora, ha venido aumentando progresivamente a la par que el costo de vida como puede observar en los estados de cuenta que enviamos a su domicilio, hecho que hace que aumente el costo de sus facturas.

Toda la información sobre las tarifas publicadas de energía las puede consultar y cotejar en nuestra página web, en el enlace que se relaciona a continuación:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia/tarifas-energia>

Consecuentes con todo lo anterior, confirmamos la respuesta dada a la reclamación PQR-12753883-V9M7 del 5 de junio de 2025, por los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de abril y mayo correspondientes al inmueble referido, toda vez que corresponden a la diferencia de lecturas registradas en el medidor siendo legal y correctamente facturados.

Le informamos que, por haber cancelado los consumos reclamados nuestra empresa no hará ninguna modificación en las facturas hasta que no se conozca el fallo de la SSPD, entidad a la cual daremos traslado del expediente una vez surtida la notificación del presente acto administrativo, y por tanto, la decisión final frente a su reclamación dependerá de esta.

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,



FRANCISCO JOSE ZEA CARDENAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12753883-V9M7-R



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**.

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1341913
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: marinlady262@gmail.com - Mario Antonio Marin Ramirez
Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120107521
Fecha envío: 2025-06-16 18:02:34
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: [1](#)

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: 2025/06/16 Hora: 18:05:15		Tiempo de firmado: 2025/06/16 18:05:15 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/16 Hora: 18:05:17	Jun 16 18:05:17 cl-t205-282cl postfix/smtp[12737]: 6EA4F124881D: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.7, delays=0.16/0/1.2/0.32, dsn=4.2.2, statusPferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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-3a568b0b14fsi6498172f8f.37 0 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/16 18:27:41 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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 20250120107521



Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.



Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificacion (sha256)
Oficio-PQR-12753883-V9M7-R-7445.pdf	application/pdf	dc439edd039c6f4c14e0141a6758be2f50eeba0b32f43605bf9d7a7c369c939b



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 firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



Notificación PQR

?

?

?

?

?

?

¡Hola!

Adjunto encontraré la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120107521. 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

pata.png

?