

Medellín, 16 de diciembre de 2025

Señora
MARIA DE LOS SANTOS HERNANDEZ CARMONA
mdhe1829@gmail.com

0156ER- 20250130223771

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120231622

Cordial saludo señora María de Los Santos,

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-13224649-T1V4, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

Usted, presentó la reclamación PQR-13224649-T1V4 el 1 de diciembre de 2025, por el consumo de energía facturado por promedio histórico en el estado de cuenta de octubre, (trimestre agosto-septiembre-octubre), correspondiente al inmueble 190197200710230000 del municipio de Cocorná, contrato 11625320.

El mismo día, dimos respuesta a su reclamación, a través de la cual confirmamos que el consumo facturado es correcto, 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 respuesta dada a la reclamación mencionada, manifestando no estar de acuerdo con el promedio facturado en el periodo de octubre porque el medidor estaba malo y el inmueble desocupado y solicita que se revise ese consumo.

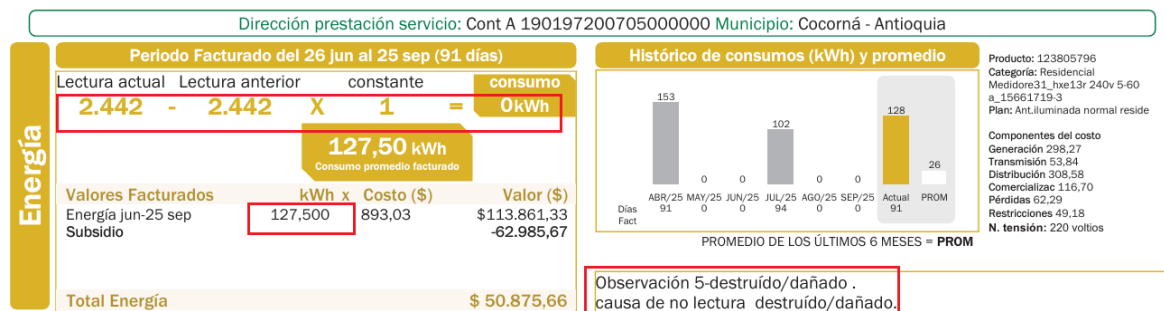
Análisis adelantado por EPM

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, es preciso aclarar que para la instalación mencionada nuestra empresa toma la lectura del servicio de energía de manera trimestral, y la factura se emite de igual manera trimestralmente en concordancia con el artículo 146 de la ley 142 de 1994, con base en la estricta diferencia de lecturas registradas en el medidor, y no por promedio o mediante lecturas calculadas, pero se brinda

a los usuarios la posibilidad de pagar el trimestre fraccionado mediante la generación de cupones.

Ahora bien, para para liquidar el trimestre de octubre de 2025 nuestros funcionarios se dirigieron al inmueble el día 25 de septiembre a tomar la lectura, pero no fue posible porque el medidor se encontró destruido con el vidrio quebrado o quemado sin mostrar ningún registro.

Es de anotar que, en la factura de octubre, se dejó la observación de acuerdo con lo sucedido: “observación 5-destruido, causa de no lectura destruido.”.



De acuerdo con lo anterior, ante la imposibilidad de liquidar el consumo del periodo de octubre por causas ajenas a nuestra empresa, se dio aplicación a lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, que en uno de sus apartes reza de la siguiente manera:

“...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...”

Como puede observar, dicho artículo permite establecer el consumo de los periodos donde no es posible tomar las lecturas por causas ajenas a la empresa como en el presente caso, en el que fue imposible la liquidación de los consumos con base en las lecturas registradas en el medidor, y por tanto se dio aplicación a la norma.

En este punto es importante aclarar que el consumo de 127,500 kilovatios hora (kWh) facturado en el periodo de octubre corresponde al promedio histórico registrado en la instalación, con un límite superior para la desviación de 395,690 kWh, es decir que en este caso no era necesario realizar revisión previa a la facturación.

De otra parte, con respecto a su argumento en el sentido de que el inmueble estaba desocupado, consideramos que no es de recibo en este recurso de reposición, toda vez que no hay evidencia de que así fuera, teniendo en cuenta que en la fecha en que nuestros funcionarios se dirigieron a tomar la lectura del medidor dejaron observación: “Habitada usan”, es decir que la vivienda se encontró ocupada y con utilización del servicio.

Finalmente, es importante tener en cuenta que el medidor fue cambiado el 30 de octubre, fecha en la cual se retiró el medidor destruido con el display de lectura apagado, con un

porcentaje de error de -100% en PCT, es decir no apto para medir los consumos, y en su lugar se instaló uno nuevo con una lectura de 1 kWh.

Consecuentes con todo lo anterior, confirmamos la respuesta dada a la reclamación PQR-13224649-T1V4 del 1 de diciembre de 2025, por el consumo de 127,500 kWh liquidado en el trimestre de octubre correspondiente al inmueble referido, toda vez que fue legal y correctamente facturado por promedio histórico de la instalación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y la normatividad vigente que rige este servicio.

Le informamos que por haber cancelado el consumo reclamado nuestra empresa no hará ninguna modificación en la factura 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-13224649-T1V4-R



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1459870
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	mdhe1829@gmail.com - Maria De Los Santos Hernandez Carmona
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120231622
Fecha envío:	2025-12-17 18:01
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	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:02:56		Tiempo de firmado: 2025/12/17 18:02:56 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: 2025/12/17 Hora: 18:02:56	Dec 17 18:02:56 cl-t205-282cl postfix /smtp[32055]: 0EFAC12487F8: to=<mdhe1829@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.142.26]:25, delay=0.67, delays=0.1/0.02/0.46/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.142.26] 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 41be03b00d2f7-c1d2fb20095si922742a12.51 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/17 18:15:07 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:15:10	Consumo para id 1459870, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120231622

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)
Oficio-PQR-13224649-T1V4-R-2092.pdf	application/pdf	aaacfa881748b99520f704216281542a6cf6cc7d2f0e4454b689ef386b9b4cb7

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 20250120231622. Agradecemos que nos permitas 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