CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
25 AGOSTO	29 AGOSTO
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	

Medellín, 20 de agosto de 2025

Señora
YESICA YOHANA ESPINOSA **0156REC- 20250130150269**
yesicaespinosa66@gmail.com

Asunto: Respuesta al radicado 20250120148213,

Cordial saludo señora Yesica Yohana,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento, en donde indica que "*Le están cobrando mucho y un saldo en específico que no identifica*", reclamo registrado sobre los periodos de junio y julio de 2025, esto, en el contrato 525750 de la dirección CR 11 CL 8 -15 de El Peñol, Antioquia; y, con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos:

Para iniciar, es importante mencionar que, su comunicación carece de argumentos más amplios sobre el "un saldo en específico" y no cuenta con documentos adjuntos que complementen su reclamo; por lo que, de acuerdo con la información suministrada en la descripción del reclamo del formulario de portal web y la marcación en este formulario web de reclamos, en el presente oficio se gestionará los consumos facturados para el servicio de energía y gas de junio y julio de 2025. De igual forma, si tiene inconformidad diferente debe registrar el requerimiento de manera independiente con los respectivos argumentos tal y como se anuncia en el portal web.

Para **energía y gas** 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. 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, limites 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/).

Aclarado lo anterior, encontramos que, en junio y julio de 2025 para los servicios de energía y gas, el consumo obtenido por la diferencia de lecturas, en el análisis de desviación significativa, no superó el límite permitido de cada periodo (conforme a la forma como se determina la desviación significativa en estos servicios, explicada en párrafos anteriores).

- Energia

		Lectura				Consumo kWh			
Mes	Días	Fecha	Tomada	Diferencia	Consumo por la constante	Facturado	En investigación	Cargado de otros periodos	Límite de desviación
2025 Julio	32	2025/06/16	16564	184	184	184.0	0	0	199.00
2025 Junio	31	2025/05/15	16380	101	101	101.0	0	0	210.00

- Gas

		Lectura			Consumo M3					
Mes de Facturación	Días	Fecha	Tomada	Diferencia	X factor de consumo o corrección	Facturado	En investigación	Cargado de otros periodos	Promedio	Límite de desviación M3
2025 Julio	32	2025/06/16	3431	61	52.34	52.3	0.000	0.000	44.04	77.00
2025 Junio	31	2025/05/15	3370	51	43.76	43.8	0.000	0.000	42.76	78.90

Es decir, el consumo facturado en cada servicio para ambos periodos fue inferior al límite superior permitido del mes; por lo que, nuestra empresa no estaba obligada a realizar una revisión previa.

Además, el consumo de energía y gas al normalizarse a 30 días, de igual forma arroja como resultado que no presenta desviación significativa al no exceder el límite superior.

Debemos reiterar que, el consumo se obtuvo por la diferencia de lecturas, que son registradas en el medidor, siendo este el único testigo que tiene la entidad del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, no se detecten errores de lectura y no presente una desviación significativa, los consumos determinados serán la base para la liquidación del valor a cobrar, lo cual está soportado por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

De otro lado, debe tener en cuenta que, para la liquidación de los consumos, las tarifas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada m^3 y kWh puede variar en cada mes facturado. Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio.

Aclaramos 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; motivo por el cual, no podemos comparar el consumo de su inmueble con vecinos u otros contratos.

Por este motivo, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado daños eléctricos, fugas o escapes que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Como también, examinar sus hábitos de consumo y adoptar medidas de control del uso del servicio, de manera que identifique en qué hechos se está causando el consumo.

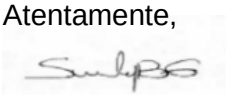
Así las cosas, nuestra empresa no encuentra razones para modificar el consumo de junio y julio de 2025 en energía y gas para el contrato 525750, dado que estos son considerados correctos, ajustados a la norma, sin presentar desviación.

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.

En su caso, no se dejan valores en reclamo, toda vez que, las facturas están canceladas.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



SIRLEY JOHANNA BETANCUR GIRALDO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12932999-G0X2 - PQR-12938315-C5H5

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 en los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1383896
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yesicaespinosa66@gmail.com - Jessica Johana Espinosa Marin
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120148213
Fecha envío:	2025-08-21 18:03
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/08/21** **Hora: 18:05:27**	**Tiempo de firmado:** Aug 21 23:05:27 2025 GMT **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: 2025/08/21** **Hora: 18:05:28**	Aug 21 18:05:28 cl-t205-282cl postfix/smtp[2670]: 6F7901248816: to=<yesicaespinosa66@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[17 2 .253.116.26]:25, delay=1.3, delays=0.08/0/0.95/0.25, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l. google.com[172.253. 1 16.26] 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=OverQ u otaTemp 5b1f17b1804b1-45b50de8cecsi6746055e9. 52 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))

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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase “Queued mail for delivery” se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120148213

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120148213. 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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-12932999-G0X2-4025.pdf	30a67b692b440e251cc1e1abbf15a3598feefd2e62fb55706247d7f837194cc2

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.

www.envia.co