

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
23/02/2026	27/02/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 18 de febrero de 2026.

Señor
JUAN CARLOS DEOSSA ALZATE
jcarlosdeossa80@gmail.com

0156ER- 20260130028040

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20260120020322

Cordial saludo señor Juan Carlos,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual usted presenta recurso de reposición ante Empresas públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la PQR-13354017-N8L3, relacionado con el consumo de energía facturado en diciembre de 2026, en el contrato N° 6198835, que corresponde al inmueble ubicado en la RURAL_181086840000000000_181086840000000000 de Peñol, Antioquia, y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 27/01/2026 usted manifestó ante nuestra empresa inconformidad con la factura del trimestre de diciembre de 2025, sobre el servicio de energía, informando que el uso del servicio se ha mantenido sin cambios y que históricamente ha registrado un consumo promedio estable, por lo que considera injustificado y desproporcionado el incremento, lo cual quedó registrado mediante la PQR-13354017-N8L3.

En la fecha antes mencionada, y de forma presencial, se emitió y entregó respuesta a su requerimiento, en donde fue informado que, se registró un consumo de 1,064 kilovatios hora (kWh), unidades que presentan desviación significativa ya que sobre pasaron el límite superior de 640,078 kWh, por lo cual, nos acercamos el 13/12/2025, con la que se identificó la causa consistente en variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio, no se evidenciaron daños, errores de lectura ni trocamientos.

Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no consideró modificar las unidades facturadas. Además, le indicamos los recursos de Ley que procedían y los requisitos para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la SSPD por la respuesta entregada para PQR-13354017-N8L3, argumentando que inconformidad con el incremento significativo del 100%, dado que no se han realizado cambios en los hábitos de consumo en el interior del hogar.

Es de aclarar que, el caso que nos ocupa será atendido con base en la decisión emitida inicialmente, la cual solo estuvo asociada al consumo facturado en enero de 2025, para el servicio de energía, teniendo esto claro, le indicamos que, si tiene algún requerimiento adicional, o inconformidad por el consumo o cobro en otro periodo de facturación o servicio, deberá presentarla con un radicado independiente.

Análisis adelantado por EPM

Inicialmente, es necesario recordarle que la normatividad vigente establece que nuestra empresa debe hacer uso de instrumentos que la técnica haya dispuesto para medir sus consumos, que en este caso es el medidor, por lo tanto, dicho elemento es el único testigo del consumo real demandado al interior del inmueble, componente principal del precio que se cobra al usuario.

Sin embargo, de presentarse una desviación significativa en los consumos nos encontramos obligados a identificar la causa de la variación de manera previa a la facturación (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994), por tanto, precisamos que el concepto de desviación significativa se refiere al aumento o disminución de los consumos en comparación con los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

En el caso de energía se debe tener en consideración la entrada en vigor de la Resolución 105 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas natural (CREG), 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, por lo que para establecer los límites se tiene en cuenta el promedio de los últimos 12 meses realmente medidos y facturados; diferentes a cero y sin novedades, resaltando que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días.

Si desea ampliar la información del análisis de desviaciones significativas, lo invitamos a consultar los CCU en nuestra página web <https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>.

Es importante aclararle que de acuerdo con el artículo 29 de la Resolución CREG 108 de 1997, la empresa adoptó para algunos sectores rurales y zonas dispersas, entre los que se encuentra la instalación anteriormente relacionada, el tipo de lectura es trimestral, lo cual significa que el consumo establecido por diferencia de lecturas, demandado por cada inmueble ubicado en dicho sector durante un trimestre, se divide en tres y el resultado es facturado en cada uno de los meses del trimestre siguiente.

Aclarado lo anterior, le informamos que la factura emitida para el mes de diciembre de 2025, corresponde a lo demandado del 08 de septiembre al 09 de diciembre de 2025, para un total de 92 días, y por diferencias de lecturas se presentó consumo por 1,064 kWh, unidades que generaron desviación significativa.

Energía (kWh)					
Mes	Lectura Anterior	Lectura Tomada	Consumo (kWh)	Consumo mes normalizado	Límite superior
dic-25	27355	28419	1,064	1040	640

Por lo anterior, y con el fin de identificar las causas del incremento nos acercamos el 13/12/2026 con orden No. 614457857, revisión la cual fue atendida por usted, en donde se

identificó que la serie y lectura eran correctas, y consecuentes con las tomadas en periodos pasados, no trocaba o surtía con otras instalaciones, no se identificaron daños que alteraran la prestación del servicio.

Como novedad, nos fue informado que, el aumento en el consumo de energía se generó a más uso del servicio en iluminación y electrodomésticos, la instalación es usada para finca, y se ha realizado un uso constante del servicio.

En el momento de la revisión, la lectura se encontró en 28,472 kWh, siendo consecuente con la tomada en el proceso de lectura.

Es importante aclarar que si la causa del incremento del consumo obedece daños o a variación en la utilización del servicio (aumento de número de personas, cambio de uso, aumento en el nivel de producción, etc) este se considera atribuible al usuario y por ello es quien debe asumir el cobro por el alto consumo, ya que nuestra empresa no es responsable del mismo.

Es necesario tener en cuenta que el estado, uso y mantenimiento de las instalaciones internas son total responsabilidad del propietario y/o usuario, por lo que se recomienda estar haciendo mantenimiento y revisión a las mismas de manera particular, toda vez que las inconsistencias o novedades que allí se presenten no están contempladas en la normatividad vigente para reconocimiento en la facturación de servicios públicos.

Dado que la revisión se efectuó antes de la generación de la factura, y en la misma se identificó la causa del incremento, el cual corresponde al uso del mismo, se procedió a cargar la totalidad, de las unidades demandadas en el predio.

Debe tener en cuenta que los consumos de los servicios están directamente relacionados con el uso que le den, esto se debe a que la diferencia de lecturas que marque los medidores de cada uno de los servicios será el total facturado en cada uno de los estados de cuenta.

Es decir que, entre más consumo se genere en el interior de la instalación, se genera incremento sobre el valor de la factura que, del mismo modo, si el consumo baja, también se reflejaría la disminución en la cuenta.

De igual forma, en caso de considerarlo necesario y como responsables de las redes internas del servicio, se le sugiere llevar un control de las lecturas del medidor, con el fin de que determine que actividades y en que horarios se demanda el mayor consumo.

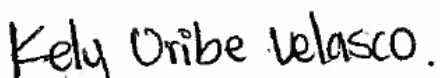
Consecuentes con todo lo anterior, confirmamos la decisión entregada para el caso No. PQR-13354017-N8L3, relacionado con el consumo de energía, facturado en diciembre de 2025, en el contrato N° 6198835, toda vez que, fue calculado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición y se realizó el debido análisis frente a la desviación significativa.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación, daremos traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo cual, la decisión final frente a su caso dependerá de esta entidad.

El valor \$477.366. objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM y, si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

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,



KELY CAROLINA URIBE VELASCO.

Tecnóloga Atención y Operación Comercial.

Área Canal Escrito.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13354017-N8L3-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:	1500855
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jcarlosdeossa80@gmail.com - Juan Carlos Deossa Alzate
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120020322
Fecha envío:	2026-02-19 18:00
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: 2026/02/19 Hora: 18:03:00		Tiempo de firmado: 2026/02/19 18:03:00 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: 2026/02/19 Hora: 18:03:02	Feb 19 18:03:02 mail postfix/smtp [3786332]: E8B371E202CE: to=<jcarlosdeossa80@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/1.1/0.15, dsn=4.2.2, status=deferred (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-43796a5dfa5si42093455f8f.62 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/19 18:14:55 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/19 Hora: 18:14:59	Consumo para id 1500855, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120020322

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-13354017-N8L3-R-411.pdf	application/pdf	7b9446512559f4255257539e323510111a3c8fb893aa97a1542246be445b088f

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

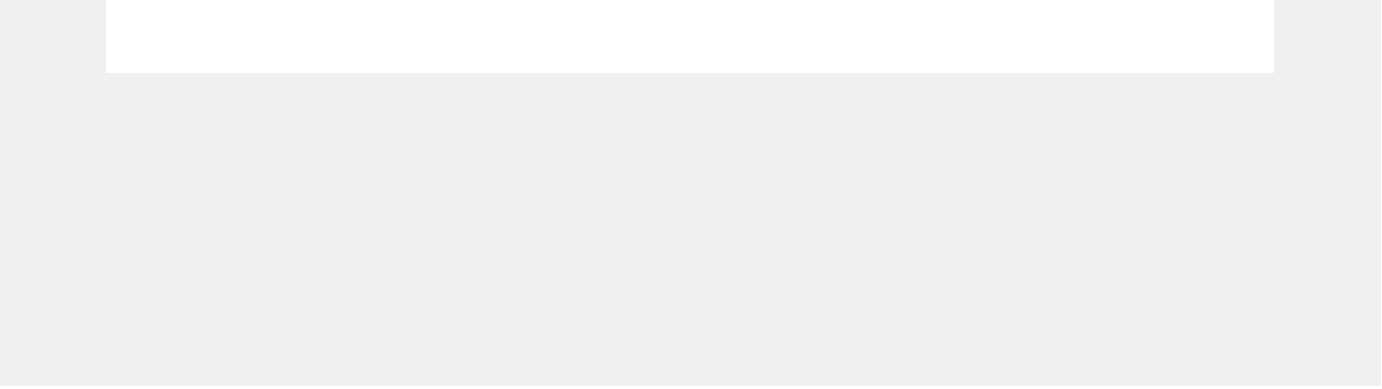
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120020322. 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