

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
23/12/2025	30/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	

Medellín, 18 de diciembre de 2025

Señora

0156ER-20250130225198

SILVIA LUCIA QUINTERO CORREA
ALBAMARGARITAPELAEZ@HOTMAIL.CO

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120231573

Cordial saludo señora Silvia Lucia,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento mediante la cual presenta recurso de reposición ante empresas públicas de Medellín (EPM) y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la respuesta comunicada mediante el número de caso PQR-13233167-P9J1, relacionada con consumos facturados para el servicio de energía en noviembre de 2025 del contrato 729168, asociado a la dirección DG 75 TV 33B -79 (IN701) de Medellín, argumentando que vive sola, hace buen uso del servicio y no posee muchos electrodomésticos y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 03 de diciembre de 2025, usted reclamó por los consumos de energía facturados en el mes de noviembre de 2025, bajo el contrato 729168 asociado a la dirección DG 75 TV 33B -79 (IN701) del municipio Medellín, reclamo que quedó registrado con el caso No. PQR-13233167-P9J1.

El mismo día, dimos respuesta a su reclamación, la cual le fue notificada personalmente, indicando no acceder a sus pretensiones frente a los consumos del servicio de energía durante el periodo objetado, teniendo en cuenta que existe el suficiente soporte legal para dejarlos en firme. Además, en la respuesta también indicamos los recursos de Ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante nuestra empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), indicando no estar de acuerdo con la respuesta suministrada bajo el número de caso PQR-13233167-P9J1, argumentando que vive sola, hace buen uso del servicio y no posee muchos electrodomésticos y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Cabe indicar que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión administrativa, por lo que se procede a evaluar el recurso de reposición en lo concerniente exclusivamente a la decisión administrativa con numero de caso PQR-13233167-P9J1, correspondiente a los consumos de energía facturados en noviembre de 2025 bajo el contrato antes relacionado; por ser el objeto de la reclamación inicial, por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos.

Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad por otro periodo, servicio o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá dar inicio al respectivo trámite de reclamación mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

Para el periodo objeto de reclamo 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 el periodo de facturación de agosto y 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, 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 90 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/>).

De acuerdo con lo anterior, realizamos el análisis de los consumos facturados en noviembre de 2025 y para liquidar los consumos de energía tomamos lecturas al medidor y al compararlas con las lecturas tomadas en el mes anterior, identificamos que, estas no presentaron desviación significativa, en consecuencia, facturamos la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994 como podrá observar a continuación:

Mes de facturación	Lectura actual (kWh)	Lectura anterior (kWh)	Consumo registrado (kWh)	Consumo de Energía Kilovatios Hora (kWh)				
				Consumo últimos 6 meses		Consumo normalizados a 30 días	Límite superior (kWh)	Fecha de lectura
				Mes	consumo			
nov-25	3255	3018	237	ago-24	95	229,355	298,8	23/10/2025
				sep-24	93			
				oct-24	84			
				nov-24	82			
				dic-24	105			
				ene-25	114			
				may-25	4			
				jun-25	111			
				Jul-25	200			
				ago-25	202			
				sep-25	186			
				oct-25	132			

Como se detalla en la tabla anterior, al comparar las columnas del consumo registrado y el límite superior, podrá observar que, en noviembre de 2025, no se presentó desviación significativa que suponga errores de lectura, daños u otro causal, es decir, los consumos se encuentran dentro del rango establecido para su instalación, por lo cual, facturamos el consumo registrado para el servicio de energía con base en la diferencia de lecturas, tomadas del medidor sin necesidad de efectuar revisiones previas.

También, se realizó el análisis de las lecturas que han sido reportadas para el servicio encontrando que las mismas son secuenciales, y no se ha indicado ninguna novedad por parte del lector, que sugiera que se presentan errores en estas.

Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio, y mientras éste registre de manera correcta y no se detecten errores de lectura o anomalías, los consumos así 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.

Por lo anterior, no es posible que se comparen los consumos o valores facturados de una instalación con otra, puesto que dichas variables o condiciones no son las mismas, por lo tanto, no pueden ser equiparables.

Es importante que tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya 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.

Le sugerimos en caso de considerarlo pertinente implementar hábitos que contribuyan a disminuir el consumo del servicio cuando la instalación esté sola, algunos de estos hábitos son: desconectar electrodomésticos, cuando no se requiera su uso.

En cuanto a su solicitud de realizar una revisión técnica, le indicamos que no se consideró necesario, ya que en el análisis de los consumos facturados se evidenció que estos son constantes, además, no se detectó ninguna anomalía en la toma de las lecturas, por lo cual, podemos concluir que estos corresponden al uso del servicio y por lo tanto, a las unidades consumidas en el inmueble.

Sin embargo, 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 presentando daños 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.

Con relación a las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos, le indicamos que estas son establecidas por la CREG (comisión de regulación de energía y gas), pues la empresa solo actúa con base en lo establecido por la normatividad vigente, y aplica las tarifas que estén vigentes con base al estrato al que pertenezca el inmueble; y podrá tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por la comisión de regulación, por esta razón, el costo de kilovatio hora (kWh) , podrá 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.

Dentro del análisis para su instalación, validamos las tarifas aplicadas en los periodos objeto de reclamo, corresponde a la categoría residencial, estrato cinco (5), con su respectiva contribución, con lo cual se puede evidenciar que la liquidación para los meses reclamados es correcta y aunque en los meses objeto de reclamo se presenta variación en las tarifas, somos reiterativos en informar que se aplicaron las tarifas vigentes para cada mes las cuales son establecidas por la CREG (comisión de regulación de energía y gas)

El consumo objeto del recurso es imputable al usuario porque corresponde a lo causado al interior del inmueble y debidamente leído por el medidor. Por consiguiente, al facturar el consumo registrado por estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor, nuestra empresa obró de conformidad con la ley sin vulnerar los derechos del usuario (artículo 146 de la Ley 142 de 1994).

Lo expuesto no quiere decir que nuestra empresa no considere sus argumentos que para usted sea un alto consumo, pero nosotros no podemos conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones. En ese sentido la normatividad vigente es clara en indicar que al no presentarse una desviación significativa debemos facturar lo registrado por el medidor.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión anunciada mediante número de caso PQR-13233167-P9J1, correspondiente al consumo del servicio de energía facturado en noviembre de 2025, bajo el contrato 729168, para la dirección DG 75 TV 33B - 79 (IN701), del municipio de Medellín, toda vez que, pudimos confirmar que nuestra empresa dio estricto cumplimiento a la normatividad vigente.

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

Finalmente, no se da aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, separando provisionalmente los valores objeto de reclamo porque la factura registra pagada.

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,



MARIA FERNANDA QUINTERO CANO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13233167-P9J1-R



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



Documentos Electrónicos

www.envia.co

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1461643
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ALBAMARGARITAPELAEZ@HOTMAIL.CO - Silvia Lucia Quintero Correa
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120231573
Fecha envío:	2025-12-19 18:02
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	Fecha: 2025/12/19 Hora: 18:05:00		Tiempo de firmado: 2025/12/19 18:05:00 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	Fecha: 2025/12/19 Hora: 18:05:01	Dec 19 18:05:01 cl-t205-282cl postfix/smtp [10586]: D808E124840A: to=<ALBAMARGARITAPELAEZ@HOTMAIL.CO> ; , relay=none, delay=0.11, delays=0.1/0/0.01 /0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=HOTMAIL.CO type=A: Host found but no data record of requested type)	Tiempo de firmado: 2025/12/19 18:28:13 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/19 Hora: 18:28:16	Consumo para id 1461643, estado 54: --- [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 20250120231573

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-13233167-P9J1-R-7809.pdf	application/pdf	99a23293402b546776138757c73b09b076d8afadad72d95a8039bbd2cdd26a6d

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

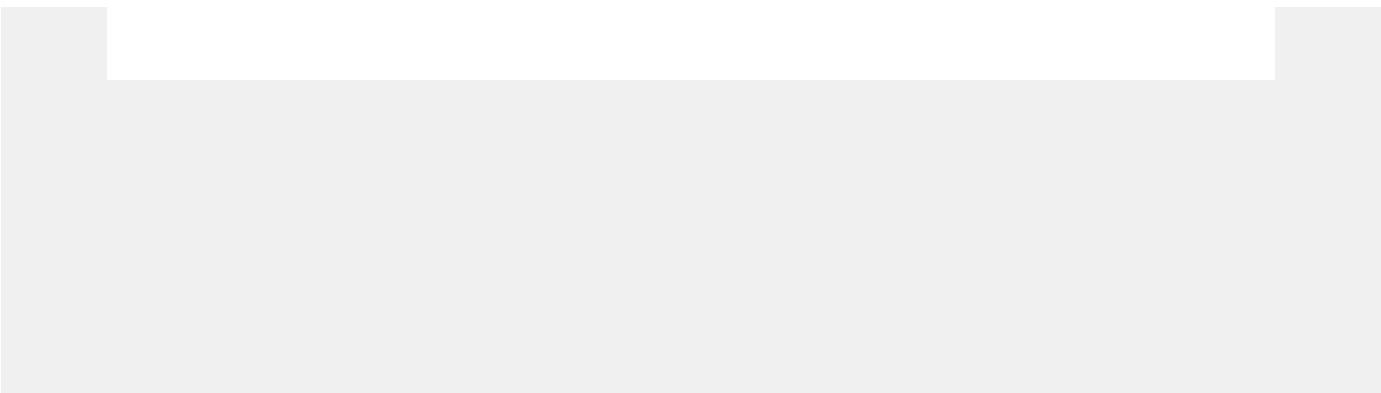
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120231573. 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