

**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.**



NIT. 890.904.996 - 1

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Caso Nro: PQR-13251378-G6W5      Fecha Creación: 12/12/2025 10:16:43 AM

Contacto: Estevinson Duvian Bello Velasquez

Instalación: 094515200000170000

Dirección: CL 45 B CR 50 -17

Meses Reclamados: Diciembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre: ESTEVINSON DUVIAN BELLO VELASQUEZ Cédula: 1045419896 Dirección: CL 45 B CR 50 - 17 Contrato: 713766 Teléfonos: 3127775095 Correo Electrónico: estevinsonbello@hotmail.com Valor del reclamo: \$76.033,05 Meses a reclamar: Diciembre (consumo) Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Diciembre (consumo) en el servicio de Energía. Indica que vive solo y casi no permanece en el inmueble, reside en la vivienda hace 3 meses aproximadamente, por lo que solicita realizar la respectiva validación del cobro ya que considera que el consumo es elevado al uso correspondiente que le da al servicio. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 695dafa0-112a-4b70-8fbe-3c14262dce76

Nro. Respuesta: PQR-13251378-G6W5      Fecha Respuesta: 16/12/2025 01:57:00 PM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 101 kilovatios hora (kWh) para diciembre de 2025 (consumo del 17 de octubre al 14 de noviembre de 2025, correspondiente a 29 días), en el servicio de Energía fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa, ya que el límite superior para diciembre de 2025 fue 112,628 kWh, teniendo en cuenta el consumo normalizado a 30 días de 104,483 kWh. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis meses del inmueble. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se realiza conforme a la Ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Esta resolución define las desviaciones significativas como variaciones de consumo que se encuentran fuera de los límites establecidos, con base en los consumos realmente medidos durante los últimos 12 meses, normalizados a 30 días. Dichos cálculos excluyen los períodos con novedades o consumos en cero. Para más información, se recomienda consultar los CCU de energía y gas disponibles en la página web de EPM: [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (Ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco meses que en este caso para diciembre de 2025 corresponde a 52,6 kWh, se dejan en reclamación 48,4 kWh por valor de \$36.435,64. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Adicionalmente, se le informa al usuario que, si no se interponen los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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.

**Resuelto por:**



---

CARLOS DUVAN CANO MIRANDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

0945152000000170000-3-0000328330

**CONTRATO: 713766**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**CL 45 B CR 50 -17**MUNICIPIO: **BELLO-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1484260124**

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: **3** - ESTRATO: **3****Facturación de:  
DICIEMBRE/2025****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **22/12/2025****REFERENTE DE PAGO:  
1112977810-87****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

<b>SERVICIO</b>	<b>MES ANTERIOR</b>		<b>MES ACTUAL</b>	
	<b>CONSUMO</b>	<b>VALOR</b>	<b>CONSUMO</b>	<b>VALOR</b>
epm® ACUEDUCTO	4 m3	\$29.793,67	8 m3	\$48.770,54
SANEAMIENTO	4 m3	\$18.822,63	8 m3	\$33.078,99
ENERGÍA	29 kwh	\$21.949,53	101 kwh	\$76.033,05
GAS	4 m3	\$15.720,87	7.728 m3	\$24.989,27
		<b>TOTAL EPM</b>		<b>\$182.872,06</b>
		<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>		<b>\$54.739,58</b>
		<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>		<b>-\$36.435,64</b>
		<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>		<b>\$201.176,00</b>

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$17.093,04**

(415)7707173981008(8020)111297781087(3900)201176(96)20251222

**epm®****CONTRATO: 713766****TOTAL A PAGAR \$201.176,00****\* ESTADO DE CUENTA \*****PRODUCTO 100**Consulta y paga tu factura en linea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P



# Bienvenidos a envía electrónico

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



[www.envia.co](http://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

<b>Id mensaje:</b>	1460221
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	estevinsonbello@hotmail.com - Estevinson Duvian Bello Velasquez
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13251378-G6W5
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-17 18:03
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>2</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:04:55		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/17 18:04:55  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:04:56	Dec 17 18:04:56 cl-t205-282cl postfix /smtp[32055]: 0985012487F2: to=<estevinsonbello@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection. outlook .com[52.101.68.28]:25, delay=0.97, delays=0.1/0.02/0.6/0.25, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc. protection.outlook.com[5 2.101.68.28] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DU2PEPF00028D10.eurprd03.prod. outlook.c o m 2025-12-17T23:04:55.808Z 08DE3B044CEE829D] (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/17 18:35:14  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:35:17	Consumo para id 1460221, 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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13251378-G6W5

### 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)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	442d48420aa8c1f135819043d516391ecad84e073a664adb2af84fe60f409370
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	ac575b9c6a07c561c2e90a8d67eb6ae4ef4223d4c72e1bbef2e789b766ca0a83

### 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  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-13251378-G6W5..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)