

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
24/11/2025 28/11/2025

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-13174186-D0B2 Fecha Creación: 10/11/2025 11:31:42 AM
Contacto: Jennifer Katherin Rodriguez Castillo
Instalación: 040423201100150102
Dirección: CR 43 B CL 1 A SUR -15 (INTERIOR 102)
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Jennifer Katherin Rodriguez Castillo Cédula: 32240167 Dirección: CR 43 B CL 1 A SUR -15 (INTERIOR 102) Contrato: 1372992 Teléfonos: 3016280699 Correo Electrónico: id.studio.disenio@gmail.com Valor del reclamo: \$174638,70 Meses a reclamar: noviembre sin ajustes. Observación: En calidad de usuario del servicio inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre en el servicio de Energía. Indica que no esta de acuerdo con el valor y el consumo facturado ya que solo viven 3 personas y una de ellas permanece por fuera viajando, informa que hace unos meses tuvo visita y se justifico el incremento pero que después de esto todo volvió a la normalidad y aun así sigue alto el consumo, por eso solicita que se verifique que si estén haciendo bien el reporte de la lectura y que no se este promediando y que se haga una revisión, residen en la vivienda hace 20 (años aproximadamente) y habitan (3) personas. 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: 63aae974-89f5-476f-88fb-ac6354125e31

Nro. Respuesta: PQR-13174186-D0B2 Fecha Respuesta: 19/11/2025 04:51:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones Significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co. Ante un consumo registrado en el mes de noviembre (consumos del 13 de septiembre al 15 de octubre de 2025) por 213 kilovatios hora (kWh) en 32 días del periodo, no se presentó desviación significativa ya que normalizado este consumo a 30 días arrojó un resultado de 199,688 kWh, unidades que no sobre pasaron el límite superior de 257,807 kWh. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la 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 (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 203,200 kWh. Se dejan en reclamación 9,800 kWh, por valor de \$9.642,02. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 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; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En relación con la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario su realización, ya que los consumos facturados corresponden a la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias, ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas atribuibles a EPM que estén generando los altos consumos del servicio. No obstante, si lo considera pertinente, usted puede contratar a un técnico certificado de manera particular para revisar las redes internas del inmueble, así como los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio. Se anexa factura.

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:

Steven Álvarez M.

STEVEN ALVAREZ MARIN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

040423201100150102-2-000228240

CONTRATO: 1372992
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 43 B CL 1 A SUR -15 (INTERIOR 102)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1478220775
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 2 - ESTRATO: 6

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 20/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1108578519-22

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	20 m3	\$170.318,20	20 m3	\$175.733,35	
SANEAMIENTO	20 m3	\$126.391,61	20 m3	\$131.355,60	
ENERGÍA	218 kwh	\$217.834,67	213 kwh	\$210.168,01	
GAS	37 m3	\$126.798,06	36.794 m3	\$125.740,44	
TOTAL EPM				\$642.997,78	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$106.156,42	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$16.264,20	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$732.890,00	

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



(415)7707173981008(8020)110857851922(3900)732890(96)20251120



CONTRATO:1372992

TOTAL A PAGAR	\$732.890,00
---------------	--------------

* ESTADO DE CUENTA * PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en linea a través de 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



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1443828
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	id.studio.disen@gmail.com - Jennifer Katherin Rodriguez Castillo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13174186-D0B2
Fecha envío:	2025-11-20 16:02
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</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: 2025/11/20 Hora: 16:05:09		Tiempo de firmado: 2025/11/20 16:05:09 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: 2025/11/20 Hora: 16:05:11	Nov 20 16:05:11 cl-t205-282cl postfix /smtp[20405]: AE17612487E9: to=<id.studio.disen@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.5, delays=0.08/0/0.99/0.4, 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-42cb80ebc76si1577313f8f.978 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/20 17:07:28 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/20 Hora: 17:07:32	Consumo para id 1443828, 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

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	bf289cb9d8c668975dad9327cc6ca422cecad2082ce6151bd7b044c85dfec361
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	1914b1ba9c60ebeb5874ccca3b3da69057532ffb06522458047f098d1d28241

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-13174186-D0B2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co