

Medellín, 20 de diciembre del 2025

**0156ER-20250130226838**

Señora  
**MARTHA CAROLINA MEDINA CAÑAS**  
[caroliunamedina1040@gmail.com](mailto:caroliunamedina1040@gmail.com)

Asunto: Respuesta al radicado 20250120238794

Cordial saludo señora Martha Carolina,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por la inconformidad con la respuesta dada a su reclamo presentado con la PQR-13241436-Q4Y6, en relación con los consumos facturados en los meses de noviembre y diciembre del 2025, en el servicio de energía prestado bajo el contrato 12452199, del inmueble identificado con la dirección CR 65 B CL 87 SUR -67 (INTERIOR 202) del municipio de La Estrella-Antioquia; y, con el fin de brindarle atención a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Sea lo primero aclarar que el presente recurso de reposición abordará de manera exclusiva el análisis de su inconformidad presentada contra la respuesta dada a su reclamo presentado con la PQR-13241436-Q4Y6, en relación con los consumos facturados en los meses de noviembre y diciembre del 2025, en el servicio de energía; por ello, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios, períodos de facturación, ni por otros conceptos diferentes, por no ser parte de esta. Por lo tanto, si tiene alguna duda diferente deberá efectuar la reclamación correspondiente.

### Antecedentes

El día 9 de diciembre del 2025, mediante atención presencial ingresada con la PQR-13241436-Q4Y6, usted reclamo manifestando inconformidad con los consumos facturados en los meses de noviembre y diciembre del 2025, en el servicio de energía prestado en el inmueble anteriormente mencionado.

Nuestra empresa tomó una decisión la cual le fue notificada en forma personal, en la respuesta se le indicó que, no se realizaba modificaciones sobre los consumos objeto de reclamo, teniendo en cuenta que, se registró por diferencia de lecturas, sin existir error en ellas, por lo que, se consideró correcto y ajustado a la normatividad. Acto seguido, le 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 Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la SSPD; contra la respuesta dada a su reclamación presentada; por ello, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por EPM en el recurso de reposición que nos compete.

## Análisis adelantado por EPM

Para los períodos reclamados se debe tener en cuenta la entrada en vigencia 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.

Dichos períodos de facturación 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 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/>).

Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un período específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (12 meses).

La siguiente tabla muestra el comportamiento del consumo facturado en el mes noviembre de 2025, en el servicio de energía:

PERÍODOS	CONSUMO	DIAS
1	176	32
2	160	30
3	162	30
4	171	32
5	165	31
6	165	28
7	129	29
8	187	31
9	154	30
10	137	30
11	148	31
12	130	30

Consumo mes analizado	
156,000	
Días de consumo	
31	
Consumo mes normalizado	
150,968	

Cálculo de límites	
Límite superior	202,044
Límite inferior	108,359

Una vez analizado el caso en particular se observa que el consumo causado para facturar en el mes de noviembre del 2025 se hizo con base a las lecturas tomadas al medidor de energía (7.491-7.335) y fue de un total de 156 kilovatios horas kWh m3, y normalizado a 30 días da un consumo de 151 kWh, sin presentar desviación significativa pues el límite del período es de 202 kWh, motivo por el cual no se dejó consumo en investigación, ni se programó revisión previa, pues se considera un consumo normal en la instalación producto del uso diario dado al servicio al interior del inmueble. Incluso el consumo facturado en el mes reclamado está por debajo del promedio del período y que es de 166 kWh.

La siguiente tabla muestra el comportamiento del consumo facturado en el mes diciembre de 2025, en el servicio de energía:

PERÍODOS	CONSUMO	DIAS	
1	156	31	
2	176	32	
3	160	30	
4	162	30	
5	171	32	
6	165	31	
7	165	28	
8	129	29	
9	187	31	
10	154	30	
11	137	30	
12	148	31	

Consumo mes analizado	
156,000	
Días de consumo	
31	
Consumo mes normalizado	
150,968	

Cálculo de límites	
Límite superior	198,227
Límite inferior	115,671

Una vez analizado el caso en particular se observa que el consumo causado para facturar en el mes de noviembre del 2025 se hizo con base a las lecturas tomadas al medidor de energía (7.647-7.491) y fue de un total de 156 kilovatios horas kWh m3, y normalizado a 30 días da un consumo de 151 kWh, sin presentar desviación significativa pues el límite del periodo es de 198 kWh, motivo por el cual no se dejó consumo en investigación, ni se programó revisión previa, pues se considera un consumo normal en la instalación producto del uso diario dado al servicio al interior del inmueble. Incluso el consumo facturado en el mes reclamado está por debajo del promedio del periodo y que es de 165 kWh.

No se consideró necesario realizar una revisión a las instalaciones y el medidor de energía, ya que en el análisis de los consumos facturados se evidenció que no presentan desviaciones significativas, 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 (energía) 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.

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.

Las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos, le indicamos que estas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada 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 la tarifa aplicada en el periodo objeto de reclamo, y se observó que fue aplicada correctamente, sin existir ninguna inconsistencia.

Finalmente, es importante hacer uso racional del servicio, examinar los hábitos de consumo y adoptar medidas de control.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la respuesta dada al reclamo de la PQR-13241436-Q4Y6, en relación con los consumos facturados en los meses de noviembre y diciembre del 2025, en el servicio de energía prestado bajo el contrato 12452199, del inmueble identificado con la dirección CR 65 B CL 87 SUR -67 (INTERIOR 202) del municipio de La Estrella-Antioquia; de acuerdo con lo expuesto en el presente oficio, toda vez que no hay observancia de desviaciones significativas.

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, dependerá de esta entidad.

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,

**JAIRO DANIEL OSPINA HENAO**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13241436-Q4Y3-R



## 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>	1462838
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	caroliunamedina1040@gmail.com - Martha Carolina Medina Cañas
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120238794
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-22 18:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:04:29		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/22 18:04:29  <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 está llena.)</b>	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:04:31	Dec 22 18:04:31 cl-t205-282cl postfix /smtp[7050]: D9C791248D96: to=<caroliunamedina1040@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.101.26]25, delay=1.4, delays=0.08/0/1.2/0.19, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.1.26] 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=OverQuotaTemp 5a478bee46e88-2b05feba3c0s131680262eec.9 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/22 18:27:07  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:27:10	Consumo para id 1462838, 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 20250120238794

### 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-13241436-Q4Y3-R-1458.pdf	application/pdf	5d50de249a83bce40fc9e134fe58d89f7eca70088084c5e28d6708c0e591bd7c

### 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

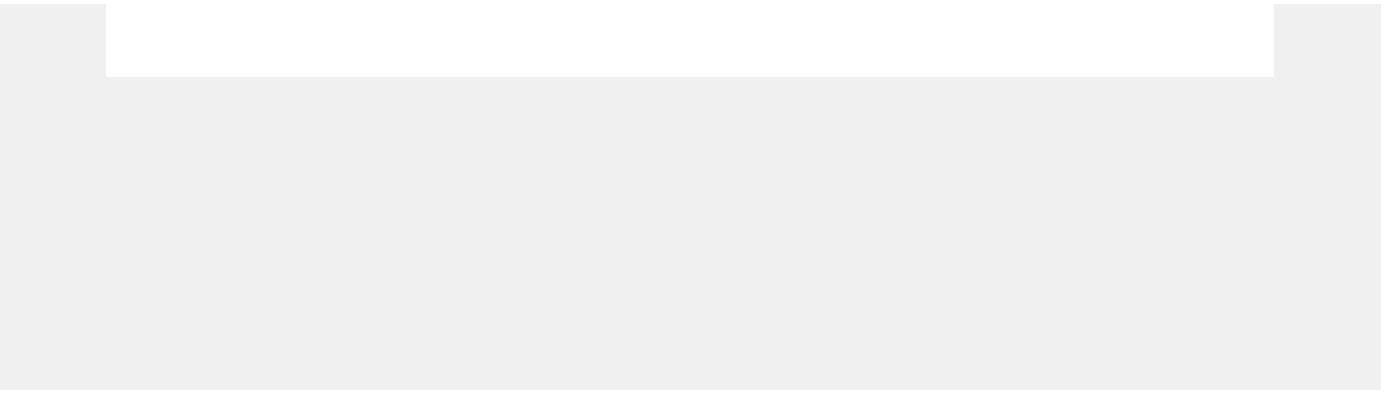
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120238794. 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](http://www.envia.co)