

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**

**24/12/2025**

**31/12/2025**

**Advertencia: La notificación se considerará  
surtida al finalizar el día siguiente al retiro  
del Aviso.**

Medellín, 19 de diciembre de 2025



Señora

**NORA ELENA MOLINA MAYA**

[molinamayanora@hillmi.com](mailto:molinamayanora@hillmi.com)

**0156ER-20250130226372**

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120240480

Cordial saludo señora Nora Elena,

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 de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada con casos # PQR-13253603-D3P7, relacionado con los consumos de energía facturados en diciembre del 2025, bajo el contrato 13249364, del inmueble ubicado en la dirección 190616200220017000\_VDA SANTA BARBARA del Municipio de Rionegro, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

**Antecedentes**

El 15/12/2025, usted reclamó por los consumos de energía facturados en diciembre del 2025, bajo el contrato 13249364, para el inmueble ubicado en la dirección antes mencionada, el cual quedo registrado con el caso # PQR-13253603-D3P7.

Ese mismo día, nuestra empresa emitió respuesta a su requerimiento, la cual le fue notificada de manera personal. En la respuesta le comunicamos que, 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 diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Además, 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 de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta comunicada en la decisión emitida mediante el caso # PQR-13253603-D3P7, argumentando no estar conforme con lo allí expuesto, debido a que, para el mes de noviembre se presenta un consumo demasiado alto, cuando el consumo del servicio de energía es el mismo de meses anteriores, por tal motivo requiere revisión, dado que, los consumos no son acordes con el uso dado al servicio.

**Análisis adelantado por EPM**

Sea lo primero aclarar 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 PQR-13253603-D3P7, correspondiente a los consumos de energía facturados en diciembre 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 períodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes por no ser parte de esta, por ello nos abstendremos de pronunciarnos frente a los consumos de noviembre, en caso de presentar inconformidad frente a estos, puede ejercer su derecho a reclamar mediante un nuevo comunicado.

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), si se presentaron desviaciones significativas, y de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente.

Para los períodos objeto de reclamo 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.

Desde el periodo de facturación de agosto 2024 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/>).

Dicho esto, identificamos un consumo de energía por diferencia de lecturas para diciembre 2025 de 191 kilovatios hora (kWh), unidades que, si bien presentan un alto consumo, no dan lugar al análisis de desviación significativa, debido a que según lo definido en la Resolución CREG 105 de 2024, deberá contar con mínimo 12 períodos anteriores con consumos realmente medidos y, en su caso identificamos que no cuenta con dicha cantidad de períodos, dado que, el servicio fue instalado el 30/07/2025, por tanto, no hay lugar al análisis de desviación significativa.

A modo de información, precisamos que, ya tomamos lectura para el periodo siguiente (enero 2026) el cual arroja un consumo inferior (121 kWh), es decir que, el alto consumo registrado en diciembre puede obedecer a cambio en hábitos de consumo.

Por lo anterior, procedimos a facturar en dicho periodo el total de las unidades obtenidas por diferencia de lecturas del medidor.

Los consumos objeto de reclamo, fueron calculados por la diferencia de lecturas que registró el medidor de energía en el 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.

Cabe precisar que, no evidenciamos inconsistencias con las lecturas tomadas a los equipos de medida, las cuales son consecutivas y no, muestran error que de lugar al ajuste del consumo objetado, por ello no consideramos necesario efectuar visita de revisión técnica; sin embargo, en caso de considerarlo necesario puede efectuar revisión de manera particular con un técnico de confianza.

Es de anotar que, la facturación se elabora mes vencido por lo que los cambios que se den en el uso del servicio no se reflejan de manera inmediata, además la cantidad de días del periodo a facturar no es siempre la misma, ya que los períodos varían entre 28 y 32 días, lo cual influye en que se presente incremento o disminución de la totalidad de unidades a facturar de un mes a otro.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con el caso # PQR-13253603-D3P7, relacionado con los consumos de energía, facturados en diciembre de 2025, bajo el contrato 13249364, del inmueble ubicado en la dirección 190616200220017000\_VDA SANTA BARBARA del Municipio de Rionegro, Antioquia, los cuales le fueron calculados con base en la diferencia de lecturas, registradas por el equipo de medición, es decir que, fueron facturados de forma correcta.

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 empresa.

Para finalizar, le informamos que el valor que actualmente se encuentran separados 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.

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,

  
**MARISOL TILANO TILANO**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13253603-D3P7 -R



## Bienvenidos a envía electrónico

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



Documentos Electrónicos

[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>	1463039
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	molinamayanora@hillmi.com - Nora Elena Molina Maya
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120240480
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-22 18:17
<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: 18:19:56		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/22 18:19:56  <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 (El dominio de la cuenta no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:19:56	Dec 22 18:19:56 cl-t205-282cl postfix /smtp[32060]: ACC7E1248E74: to=<molinamayanora@hillmi.com>, relay=none, delay=0.12, delays=0.09/0.03/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=hillmi.com type=A: Host not found)	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/22 18:56:37  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:56:40	Consumo para id 1463039, 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 20250120240480

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-13253603-D3P7-R-1765.pdf	application/pdf	629415c08cea97306d15b07bff950a32bf56bea5299ed96be7c90b8a3330d471

### 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

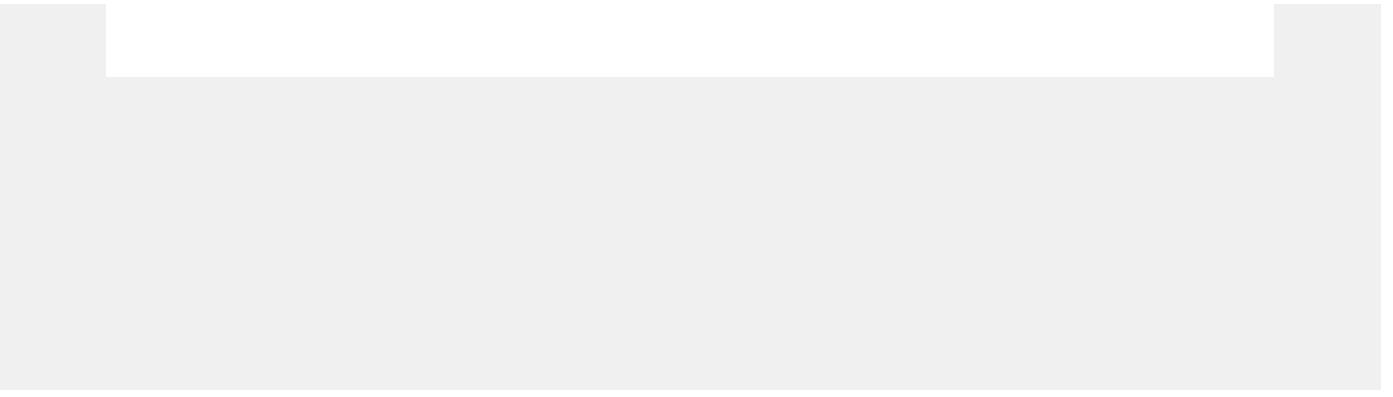
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120240480. 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)