

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
27/02/2026	06/03/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 24 de febrero de 2026

Señora **0156REC- 20260130031788**
GLORIA AMPARO GONZÁLEZ ZULUAGA
gogonzalez47@hotmail.com

Asunto: Respuesta al radicado 20260120031108

Cordial saludo señora Gloria Amparo,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su requerimiento, donde solicita la instalación del servicio de energía prepago y verificar en terreno que se trata de un comercio con consumos elevados de energía en la dirección RURAL_190172100080700000_CR 102 N 97-21 del Municipio de Chigorodó, Antioquia, bajo el contrato 6364922 y, con el fin de brindarle una respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Teniendo en cuenta sus argumentos, así como lo establecido en la Ley 142 de 1994 la cual indica que solo proceden reclamaciones contra las facturas que no superen los cinco (5) meses de haber sido expedidas, en el presente caso daremos atención frente a los consumos facturados para el servicio de energía en el estado de cuenta de octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero y febrero de 2026.

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.

Aclarado lo anterior, encontramos que, en los meses atendidos el consumo registrado por la diferencia de lecturas para el servicio de energía a razón de 1394, 925, 793, 622 y 704 kWh fue facturado en su totalidad, puesto que, fueron unidades que no presentaron desviación significativa al no sobrepasar los límites superiores establecidos de 1609.97, 1680.78, 1617.41, 1620.69 y 1659.85 kWh, conforme a la manera que se determina la desviación en la resolución antes mencionada.

Es decir, el consumo facturado fue inferior al límite superior permitido del mes; por lo que, nuestra empresa no estaba obligada a realizar una revisión previa. Además, cuando se normaliza el consumo a 30 días, de la misma manera, no presentó desviación significativa al no exceder el límite superior de cada mes.



Es importante aclarar que, el consumo se obtuvo por la diferencia de lecturas, que son registradas en el medidor, siendo este el único testigo que tiene la entidad del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras no se detecten errores de lectura y no presente una desviación significativa, los consumos 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.

En este punto, recordamos que, para la liquidación de los consumos, las tarifas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada unidad, como por ejemplo (kilovatios hora (kWh)), puede 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.

Reiteramos la importancia de examinar sus hábitos de consumo y adoptar medidas de control del uso del servicio, de manera que identifique en qué hechos se está causando el consumo.

Es importante mencionar que, desde el mes de noviembre de 2025, se evidencia una disminución en los consumos registrados para el servicio de energía en su inmueble, donde para el mes de marzo de 2026, se proyecta un consumo de 19 kWh.

Finalmente, 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 presentado 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.

Debe tener presente que el consumo de energía depende de dos variables: los vatios de potencia de los electrodomésticos y el tiempo que los utiliza, es decir, mientras más alta la potencia y la cantidad de tiempo que estén en uso, más alto será el consumo de energía

Así las cosas, nuestra empresa no encuentra razones para modificar el consumo de octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero y febrero de 2026 para el servicio de energía, facturado bajo el contrato 6364922, dado que este es considerado correcto, ajustado a la norma y no presentó desviación.

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.



Se separan provisionalmente los valores que son objeto de reclamo a razón de \$393.718,42 correspondientes al mes de octubre de 2025 debido a que el consumo facturado en los otros meses no excede el promedio del inmueble, y en caso de que usted decida presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación por valor de \$7.025.230.

Si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación (\$393.718,42), serán cargados en el próximo estado de cuenta; la invitamos a realizar el pago oportuno de estos y pueda así continuar disfrutando de los servicios.

Ahora bien, con respecto a la instalación del servicio de energía prepago, le informamos que debe presentar los siguientes documentos:

1. P-652 Solicitud de servicio de energía EPM prepago
2. P-654 Acuerdo de pago energía EPM PP
3. P-655 pagaré y Carta de Instrucciones

4. Documento para identificar el solicitante:

Persona Natural: fotocopia de la cédula de ciudadanía.

Extranjeros: Cédula de Extranjería o Permiso por protección temporal.

Persona Jurídica: documento de identificación del Representante Legal, copia del RUT el cual debe ser en PDF o formato sin restricción o limitante para abrirlo o consultar en la página <http://www.rues.org.co/> el Certificado de Cámara de Comercio. No es necesario que el solicitante traiga el documento físico. En caso de requerir información completa del certificado de Cámara de Comercio, solicitarla a la mesa de ayuda.

Si el peticionario no es el representante legal, deberá presentar el poder debidamente otorgado o la autorización del representante que lo faculte para actuar en su nombre, comunicación escrita del representante legal donde autoriza la vinculación de la empresa al programa y que la empresa que representa asume la deuda.

5. Documento para identificar el inmueble: Solo para instalaciones nuevas.

Cualquier documento en el cual figure la nomenclatura del inmueble: impuesto predial (documento físico o consultar en la página de impuesto predial de la Alcaldía, en caso de que el municipio cuente con esta opción), o Consultar el Certificado de Libertad y tradición en la Ventanilla Única de Registro -V.U.R-, ficha o cedula catastral, licencia de construcción, escritura, compraventa.

6. Enerpunto: Comunicación escrita de la Subsecretaria de Espacio público del municipio, en la que da permiso para instalar un módulo comercial en el espacio público. Debe especificarse el nombre del usuario, su documento de identificación y la dirección.

Para el Distrito de Medellín: indicarle al cliente que debe acudir a la Oficina de Espacio Público, para que desde allí realicen la solicitud del servicio de Enerpunto en EPM.

7. Requisitos y Garantías requeridas de acuerdo con el monto de la deuda. ver la transacción Financiación, ingresar al segmento y tener en cuenta requisitos y garantías



por monto.

8. Declaración de cumplimiento RETIE

Solo para los casos excepcionales de prepagos nuevos (tienen un pedido anulado de HV con concepto 632) y Enerpuntos.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

ALBA MILENA RAMOS GRANADA

Tecnóloga Atención y Operación Comercial

Área Canal Escrito

Empresas Públicas De Medellín, E.S.P

PQR-13420452-V6K9

Anexo: Un (1) Folio

- Factura provisional para pago

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190172100080700000-110-011026615

CONTRATO: 6364922
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 102 N 97-21
MUNICIPIO: CHIGORODÓ-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1494941451
CLIENTE: HOTEL EUREKA
CC/NIT: 310189
CICLO: 110 - ESTRATO: 11

Facturación de:
FEBRERO/2026

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 03/03/2026

REFERENTE DE PAGO:
1124382397-81

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	622 kwh	\$739.857,85	704 kwh	\$829.184,43
TOTAL EPM				\$829.184,09
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$6.589.764,33
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$0,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$393.718,42
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$7.025.230,00

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



(415)7707173981008(8020)112438239781(3900)07025230(96)20260303



CONTRATO:6364922

TOTAL A PAGAR	\$7.025.230,00
* ESTADO DE CUENTA *	PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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 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:	1505716
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	gogonzalez47@hotmail.com - Gloria Amparo Gonzalez Zuluaga
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120031108
Fecha envío:	2026-02-25 18:02
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</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: 2026/02/25 Hora: 18:05:39		Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:05:39 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/02/25 Hora: 18:05:40	Feb 25 18:05:40 mail postfix/smtp [112067]: C94CB1E20312: to=<gogonzalez47@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.9.25]:25, delay=0.43, delays=0.09/0/0.24/0.1, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.9.25] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BL6PEPF00022575.namprd02.prod.outlook.c o m 2026-02-25T23:05:40.196Z 08DE6BD93CCF961D] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:27:26 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/25 Hora: 18:27:30	Consumo para id 1505716, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120031108

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-13420452-V6K9-6337.pdf	application/pdf	754f2ca084b773c1f0e45c11d3caa5f9f0b620e8c7e097fa5758b343d77e7878

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

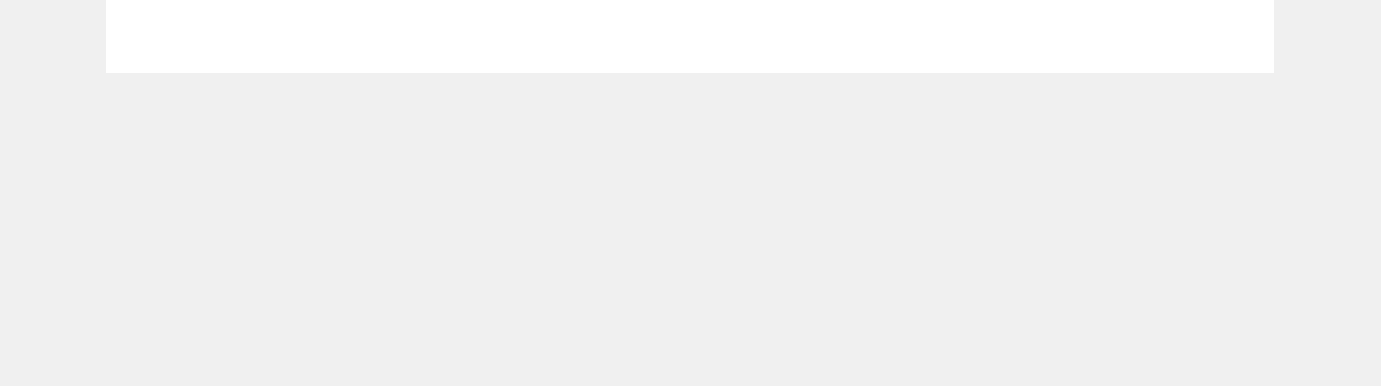
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120031108. Agradecemos que nos permita 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