

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

28/10/2025

04/11/2025

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-13100810-P4T5 Fecha Creación: 14/10/2025 10:14:36 AM
Contacto: Omar Euclides Amaya Mora
Instalación: 187004940000000000
Dirección: RURAL_187004940000000000_187004940000000000
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SANTA ROSA DE OSOS
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario se encuentra inconforme con el consumo trimestral facturado en el mes de septiembre 2025, según informa el consumo le parece alto para los electrodomésticos y las personas que habitan el inmueble, desea que se le notifique al correo electrónico. Se dejan en reclamación 327,201 kWh por valor de \$280.213,02, se facturan 362,799 kWh correspondiente al promedio histórico de los últimos cinco (5) meses.

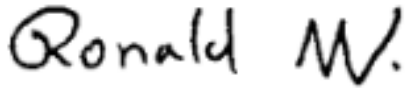
Nro. Respuesta: PQR-13100810-P4T5 Fecha Respuesta: 23/10/2025 04:32:00 PM
Resultado: No Accede

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 Para el consumo trimestral facturado en el mes de septiembre de 2025 se registró un total de 690 kilovatios hora (kWh), valor que presenta desviación significativa al superar el límite superior de 402,969 kWh. Ahora bien, nuestra Empresa procedió a facturar la totalidad de los consumos registrados tras realizar un análisis de la variación del consumo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 105-007 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, donde se detalla que la empresa estará exceptuada de realizar la visita previa cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada, esta situación se informó en su factura. En atención a su reclamación, se realizó una revisión el 15 de octubre de 2025, en la cual se verificó que el medidor presenta una lectura de 23.265 kWh, se encuentra en buen estado y funciona normalmente, y se evidenció el motor de la nevera recalentado. Se concluye que el incremento registrado corresponde al mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para la factura trimestral de septiembre del 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) meses que en este caso corresponde a 362,779 kWh trimestral facturado en el mes de septiembre de 2025. Se dejan en reclamación 327,201 kWh por valor de \$280.213,02. 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 al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer los recursos legales correspondientes, puede comunicarse a nuestra línea de atención (604) 44 44 115, para solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas. Esto le permitirá proceder con el pago y evitar que se generen 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:



RONALD EUSEBIO MARIN VAHOS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 29406

DIRECCIÓN ENTREGA:

187004940000000000

MUNICIPIO: **SANTA ROSA DE OSOS-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1472792657**

CLIENTE: **NEOMICIA EMELIA MORA DE AMAYA**

CC/NIT: **22055785**

CICLO: **122** - ESTRATO: **2**

Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **04/12/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1104339473-77

187004940000000000-122-012283444

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	378 kwh	\$186.338,88	690 kwh	\$461.277,51
TOTAL EPM				\$461.277,96
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$8.977,06
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$280.213,02
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$190.042,00

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: **\$152.307,36**



(415)7707173981008(8020)110433947377(3900)190042(96)20251204



CONTRATO:29406

TOTAL A PAGAR

\$190.042,00

*** 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 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:	1426294
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	omareuclidesm@gmail.com - Omar Euclides Amaya Mora
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13100810-P4T5
Fecha envío:	2025-10-24 18:44
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: 2025/10/24 Hora: 18:46:52		Tiempo de firmado: 2025/10/24 18:46:52 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: 2025/10/24 Hora: 18:46:53	Oct 24 18:46:53 cl-t205-282cl postfix /smtp[13095]: BF39B124873A: to=<omareuclidesm@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.37, delays=0.11/0.03/0.14/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced(host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSucc User d75a77b69052e-4eba50637a9si923701cf.200 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/24 19:22:00 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/24 Hora: 19:22:02	Consumo para id 1426294, 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-13100810-P4T5

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	a1bda8c2108a09c7199a0fdd3f9f8815d867e3c3616d8db507affa6e74e6b7d1
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	5d0f29d3e4873a4d7696de69955dabf30c527a751d25cd18f00eee23d44729cc

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

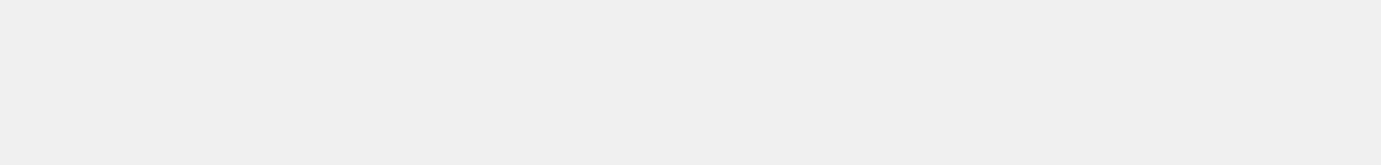
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13100810-P4T5..

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co