

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
29/10/2025	05/11/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 24 de octubre de 2025

Señor
OMAR DARIO RODRIGUEZ MONTES
ingomarrodriguez@hotmail.com

0156REC- 20250130192231

Asunto: Respuesta al radicado 20250120188913

Cordial saludo señor Omar Darío,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su requerimiento, donde manifiesta inconformidad con el aumento progresivo e injustificado de la factura de servicios públicos domiciliarios bajo el contrato 10968698 para el inmueble con instalación 190046100531755201 del municipio de Apartado y con el fin de brindarle una respuesta, consideramos los siguientes elementos:

De acuerdo con lo registrado, manifestado y establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, en el presente oficio procederemos a atenderle los consumos de energía y gas facturado en los periodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025. Debemos aclarar que para el servicio de acueducto se dará respuesta en oficio independiente.

Para los periodos objetados, se debe tener en cuenta la entrada en vigor 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 dicho periodo de facturación y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderán por desviaciones significativas en el periodo 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.

Aclarado lo anterior, observamos que el consumo reportado para los servicios de energía y gas en los estados de cuenta reclamados, no presento desviación significativa de la que habla la Ley 142 de 1994, al no sobrepasar el límite superior establecido, motivo por el cual, nuestra empresa no consideró necesario la revisión previa a la facturación, ya que este fue facturado de acuerdo con los registros tomados directamente desde los elementos de medición, como únicos testigos de los consumos demandados en el lugar, como se muestra a continuación:

DETALLE DE LOS CONSUMOS FACTURADOS							
SERVICIO	Año	Mes	Consumo en KWH	Consumo facturado en KWH	Consumo Promedio en KWH	Límite Superior en KWH	Días del Periodo
ENERGÍA	2025	Junio	257	257	252	293	31
ENERGÍA	2025	Julio	234	234	253	294	31
ENERGÍA	2025	Agosto	244	244	248	294	32
ENERGÍA	2025	Septiembre	268	268	247	292	30
ENERGÍA	2025	Octubre	285	285	249	287	32

• DETALLE DE LOS CONSUMOS FACTURADOS							
SERVICIO	Año	Mes	Consumo registrado en M3	Consumo facturado en M3	Consumo Promedio EN M3	Límite Superior en M3	Días del Periodo
GAS	2025	Junio	16,612	16,612	14	18,7	31
GAS	2025	Julio	14,658	14,658	15	18,6	31
GAS	2025	Agosto	12,704	12,704	15	18	32
GAS	2025	Septiembre	12,704	12,704	14	18,2	30
GAS	2025	Octubre	12,704	12,704	14	18,2	32

Como se puede identificar en la anterior información el consumo facturado en los meses reclamados se hizo con base a la diferencia de las lecturas tomadas a los medidores con series 21172442 y 20156653468 se encuentra dentro del rango normal para la instalación, motivo por el cual no dejó consumo en investigación, ni se programó revisión previa, procediendo con su confirmación, es consumo causado debido al uso diario dado al servicio en el inmueble, por lo tanto, no se considera necesario efectuar revisión técnica 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 presentado daños o escapes 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.

Por último y con relación al valor facturado precisamos que EPM utiliza las tarifas establecidas 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, tanto el costo de cada metro cubico de gas como el kilovatio de energía 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 las tarifas aplicadas en los periodos objeto de reclamo, y se observó que, las tarifas aplicadas corresponden a la categoría residencial, estrato 2 con lo cual se puede evidenciar que la liquidación para los meses reclamados es correcta.

Consecuentes con todo lo expuesto, nuestra empresa confirma que el consumo facturado en los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 para los servicios de energía y gas es correcto, dado que fue calculado por diferencia de lecturas tomadas a los medidores, en las fechas indicadas para tal fin motivo por el cual, no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo.

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 y en caso de que usted decida presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación por \$393.143.

Si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación (\$31.187,40), serán cargados en el próximo estado de cuenta; lo invitamos a realizar el pago oportuno de estos para evitar la suspensión de su servicio.

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,



JUAN CAMILO AGUDELO ARANGO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13093306-G1P9
PQR-13093314-Z1R4

Anexo un folio
Factura provisional contrato 10968698



Anexo 1: Radicado 20250120188913

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190046100531755201-104-010426214

CONTRATO: 10968698

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 104 74B-21 APTO 201

MUNICIPIO: APARTADÓ-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1474365298

CLIENTE: INMOBILIARIA LAS AMERICAS GRUPO

CC/NIT: 9005562774

CICLO: 104 - ESTRATO: 2

Facturación de:

OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 24/10/2025

REFERENTE DE PAGO:

1104523832-26

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	268 kwh	\$170.841,84	285 kwh	\$187.703,63
GAS	13 m3	\$23.916,89	12.704 m3	\$40.233,14
ACUEDUCTO	26 M3	\$64.382,74	29 M3	\$75.097,16
SANEAMIENTO	26 M3	\$67.909,42	29 M3	\$79.897,09
TOTAL EPM				\$382.930,71
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$41.399,69
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$31.187,40
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$393.143,00
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: \$114.984,62				



(415)7707173981008(8020)110452383226(3900)393143(96)20251024



CONTRATO:
10968698

TOTAL A PAGAR

\$393.143,00

* 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:	1427351
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ingomarrodriguez@hotmail.com - Omar Dario Rodriguez Montes
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120188913
Fecha envío:	2025-10-27 18:51
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: 2025/10/27 Hora: 18:53:29		Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:53:29 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: 2025/10/27 Hora: 19:00:36	--4967ca90-d8f8-42d8-aa86-7c8c9950513f Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary=&quot;ot;e67767d5-febe-4744-9caf-a4b16c9ed18e&quot;--e67767d5-febe-4744-9caf-a4b16c9ed18e Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Omar Dario Rodriguez Montes (ingomarrodriguez@hotmail.com)<mailto:ingomarrodriguez@hotmail.com> The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try resending your message later, or contact the recipient directly. Diagnostic information for administrators: Generating server: SJ5PPF6E07EBAE7.namprd11.prod.outlook.com m.ingomarrodriguez@hotmail.com Remote server returned '554 5.2.2 mailbox full; STOREDRV.Deliver.Exception: QuotaExceededException; Failed to process message due to a permanent except=	Tiempo de firmado: Política:

● Consumo WS notificacion

Fecha: 2025/10/27
Hora: 19:00:45

Consumo para id 1427351, 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 20250120188913

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)
Oficio-PQR-13093306-G1P9-1873.pdf	application/pdf	3a20c65749b4ba4c27037c9e1f42abaab101b441f1a9e2eeab2b2fa3fa3fab18

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

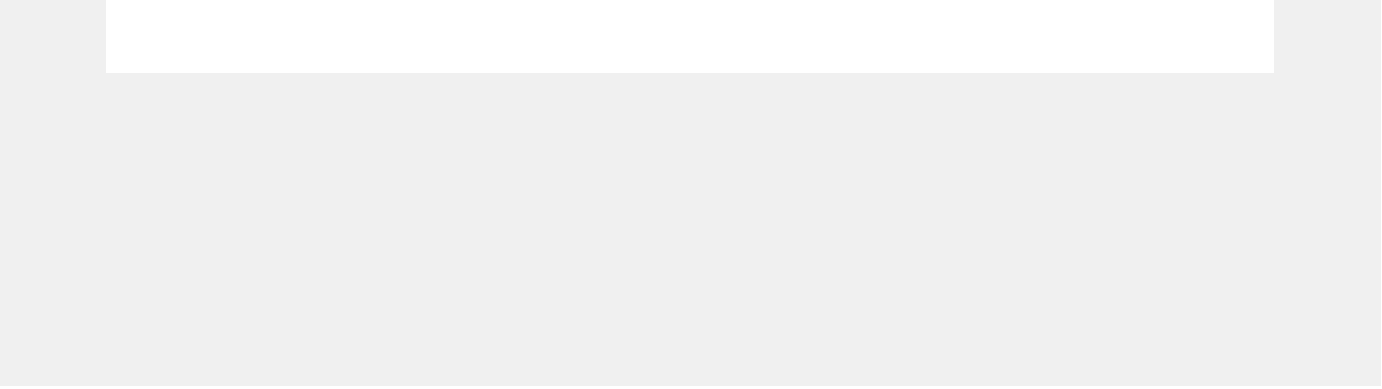
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120188913. 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