

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.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13124680-V0X2

Fecha Creación: 22/10/2025 12:03:11 PM

Contacto: Erica Cecilia Alvarez Zapata

Instalación: 055018007000480000

Dirección: CL 58 CR 7 -48

Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Erica Cecilia Alvarez Zapata Cédula:43272391 Dirección:CL 58 CR 7 -48, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato:62306 Teléfonos:3127844416 Correo Electrónico:ericaalva0981@gmail.com Valor del reclamo: \$968.687,34 Meses a reclamar: Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre sin ajustes Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en las facturas de los meses de Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre en el servicio de Energía. Indica que solo ella esta ubicada en el negocio hace 16 años, manejan pequeño negocio de ropa y accesorios, solo tienen lámparas ahorradoras, no justifica incremento del consumo, solicitan revisión del medidor. Usuaría informa que descansa los lunes, Martes a Viernes pueden visitarla después de las 11 am para coordinar, comunicarse al celular 3127844416. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:9ca9ec01-c478-4a70-9a62-966b5cfb8c94

Nro. Respuesta: PQR-13124680-V0X2

Fecha Respuesta: 24/10/2025 08:27:00 AM

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 EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de energía para el estado de cuenta de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 asociado al contrato 62306. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, en los meses objeto de atención no se presentó desviación significativa de la siguiente manera: Mes de junio de 2025 consumo generado de 234 kilovatios hora (kWh) en 32 días del periodo, que normalizado a 30 días arroja un consumo de 219,375 kWh y con un límite superior de 311,112 kWh. Mes de julio de 2025 consumo generado de 212 kWh en 30 días del periodo y con un límite superior de 318,041 kWh. Mes de agosto de 2025 consumo generado de 218 kWh en 32 días del periodo, que normalizado a 30 días arroja un consumo de 204,375 kWh y con un límite superior de 321,859 kWh. Mes de septiembre de 2025 consumo generado de 209 kWh en 29 días del periodo, que normalizado a 30 días arroja un consumo de 216,207 kWh y con un límite superior de 320,479 kWh. Mes de octubre de 2025 consumo generado de 236 kWh en 31 días del periodo, que normalizado a 30 días arroja un consumo de 228,387 kWh y con un límite superior de 316,502 kWh. De acuerdo con el análisis anterior, se determina que los consumos se encuentran dentro del rango establecido para la instalación, por lo cual, nuestra empresa facturó las unidades registradas para el servicio de energía en los periodos descritos, con base en la diferencia de lecturas tomadas directamente desde el elemento de medición conforme lo establece el artículo 146 de la Ley 142 /94. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que Nuestra Empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. 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 221 kWh para el mes de octubre de 2025. Se dejan en reclamación 15 kWh para el mes de octubre de 2025 por valor de \$16.224,66. 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 en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Si toma la decisión de no hacer uso de los recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación. No se realiza separación de valores para la factura del mes de septiembre de 2025 dado que el consumo registrado de 209 kWh es inferior al consumo promedio de los últimos cinco (5) meses del inmueble que es 221 kWh. No se separan valores de las facturas en reclamación de los meses de junio, julio y agosto de 2025 por encontrarse canceladas.

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:



LUIS CARLOS ACOSTA MADRID
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 62306

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 58 CR 7 -48

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1475498657**

CLIENTE: **Erica Cecilia Alvarez Zapata**

CC/NIT: **43272391**

CICLO: **11** - ESTRATO: **-1**

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **04/11/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1104320315-52

055018007000480000-11-001128011

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	2 m3	\$29.300,70	3 m3	\$37.777,06
SANEAMIENTO	2 m3	\$19.658,52	3 m3	\$25.891,81
ENERGÍA	209 kwh	\$227.065,30	236 kwh	\$259.030,06
TOTAL EPM				\$322.699,06
MYS CUENTAS VENCIDAS				\$382.234,66
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$109.792,94
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$16.224,66
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$798.502,00

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



(415)7707173981008(8020)110432031552(3900)798502(96)20251104



CONTRATO: **62306**

TOTAL A PAGAR \$798.502,00

*** 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:	1427202
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ericaalva0981@gmail.com - Erica Cecilia Alvarez Zapata
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13124680-V0X2
Fecha envío:	2025-10-27 18:05
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: 2025/10/27 Hora: 18:06:52		Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:06:52 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: 18:06:53	Oct 27 18:06:53 cl-t205-282cl postfix /smtp[15504]: 859141248824: to=<ericaalva0981@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.12/0/0.98/0.29, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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 ffacd0b85a97d-429960be0c6si4492437f8f.37 3 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:44:17 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/27 Hora: 18:44:20	Consumo para id 1427202, 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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13124680-V0X2

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	93af6dc343245824df1ea63c2f97bdc29581a3221c3db8d6c7987bd9007e7925
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	dd5fd3131fadcd6e31eed3c3d65c58a8d615d83bf00c16091fa05bf9f69a0a10

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-13124680-V0X2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co