

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

30/10/2025

06/11/2025

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



Medellín, 21 de octubre de 2025

Señora
LUZ MARY BURITICA
luzmaryburitica89@gmail.com

0156REC- 20250130189405

Asunto: Respuesta al radicado 20250120187946,

Cordial saludo señora Luz Mary,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos la comunicación mediante la cual manifiesta su inconformidad por el incremento en el valor de la facturación del contrato N° 8025420, señalando que los consumos facturados a usted pueden ser los consumos de la instalación vecina. Con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos.

Inicialmente ponemos en su conocimiento que, a través de este oficio analizaremos el cobro ocasionado para el servicio de energía en las facturas del trimestre de abril y julio de 2025 del contrato N°8025420, lo anterior, dado que, todos sus argumentos corresponden a esta información. Tenga en cuenta que, si usted presenta inconformidad con los cobros de otros servicios, otros conceptos facturados u otros periodos, deberá indicarlo través de una nueva comunicación.

Así las cosas, y antes de entrar en materia, consideramos importante realizar las siguientes precisiones:

Para el periodo de agosto de 2024 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 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, facturados y diferentes a cero; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 90 días. Para ampliar la información del análisis de desviaciones Página 2 de 3 significativas, lo invitamos a consultar los contratos de condiciones uniformes de Energía y Gas (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>)

Por otro lado, le informamos que hemos realizado un análisis detallado de su caso y encontramos que el cobro realizado por el servicio de energía en las cuentas de cobro del trimestre de abril y julio 2025 fue determinado con base en las lecturas reportadas por el medidor de la instalación.

Análisis de los consumos facturados del servicio de energía:

Mes/año facturación	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia de Lecturas	Consumo normalizado a 30 días	Promedio	Límite Superior
Julio Junio Mayo	20053	19825	228	228	70	481,631
Abril Febrero Enero	19825	19621	204	204	93	479,378

Unidades representadas en Kilovatios hora (kWh)

Posteriormente, este resultado fue comparado con el límite superior determinado para estos meses, con base en esta comparación se identificó que no existe una desviación significativa para ninguno de los servicios analizados en este oficio, dado que la diferencia de lecturas no sobrepasó el límite establecido.

Teniendo en cuenta sus argumentos, en los cuales indica que posiblemente los consumos facturados en su contrato corresponden a los de la instalación vecina, se programó una visita técnica con el fin de verificar si existe alguna anomalía en la instalación.

La visita fue realizada el 14/10/2025, bajo la orden N° 596563338, atendida por usted. Durante la revisión se encontró el medidor en buen estado, aunque se observó cableado expuesto con empalmes. Adicionalmente, se evidenció que en la vivienda se utiliza una nevera con empaques en mal estado y que presenta desnivel.

Como parte de la revisión, se efectuó la prueba PCT, la cual arrojó un porcentaje de error de 3.63%, valor que se encuentra dentro del margen permitido de $\pm 6\%$.

Finalmente, se realizó una nueva visita el 20/10/2025, bajo la orden N° 599957129, la cual fue atendida por la señora Marcela Rúa. Durante esta inspección se confirmó lo observado en la visita anterior del 14/10/2025.

En la revisión se evidenció que el medidor se encontraba correctamente marcado y se realizó la prueba PCT, la cual arrojó un porcentaje de error de 3.19%. Se verificó que el servicio no presenta trocamiento ni comparte suministro con ninguna otra instalación. Además, se constató que la instalación vecina se encuentra a más de 100 metros de distancia.

Por otra parte, se nos informó que en el inmueble se realizó una adecuación hace aproximadamente tres meses, debido a que la puesta a tierra y el sistema de protección se encontraban en mal estado.

En el caso de la energía, el aumento en el consumo de energía eléctrica, influyen la potencia en vatios de los equipos, el tiempo de uso diario y la cantidad de aparatos conectados simultáneamente. Las redes internas son responsabilidad del usuario y del propietario del inmueble, y en caso de percibir que algo no está funcionando correctamente, realizar una

revisión general del estado de las instalaciones internas con un técnico especializado de forma particular.

Consecuente con lo anterior, nuestra empresa confirma que los consumos de energía facturados sobre el contrato N° 8025420, en las cuentas de cobro de los trimestres de abril y de julio 2025, son correctos, dado que, fueron determinados por diferencia de lecturas tomadas al medidor, no se identificaron desviaciones significativas y tampoco se evidenciaron anomalías en terreno, 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.

Para finalizar, se separan provisionalmente los valores que son objeto de reclamo sobre la factura de julio de 2025, la cual no ha sido cancelada, a razón de \$9.661,53, en caso de que usted decida presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación por valor de \$457.161.

Debe tener en cuenta que, en atención al artículo 155 de la ley 142 se toma en consideración el promedio de los consumos de los últimos cinco meses para establecer las unidades en reclamación.

Si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación (\$9.661,53) serán cargados en el próximo estado de cuenta; No obstante, puede comunicarse a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón con los valores previamente separados, para realizar el pago y así evitar que se generen intereses de mora una vez el valor sea nuevamente cargado.



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,

LAURA GÓMEZ PÉREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13085157-B5D6

Anexo (3 folios)

- Boletas de visita
- Cupón de pago

REVISAR CONSUMOS

Número Orden:596563338

Cliente:

Dirección:RURAL_190425200406800000_190425200406800000

AN MACEO - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS ENERGIA
Servicio Suscrito 116949562

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

ENERGIA

HOLLEY - GENERICO

Serie #: 71003446

Ubicación: AFUERA

Medida(s):

Energía

Lectura14/oct/202520302

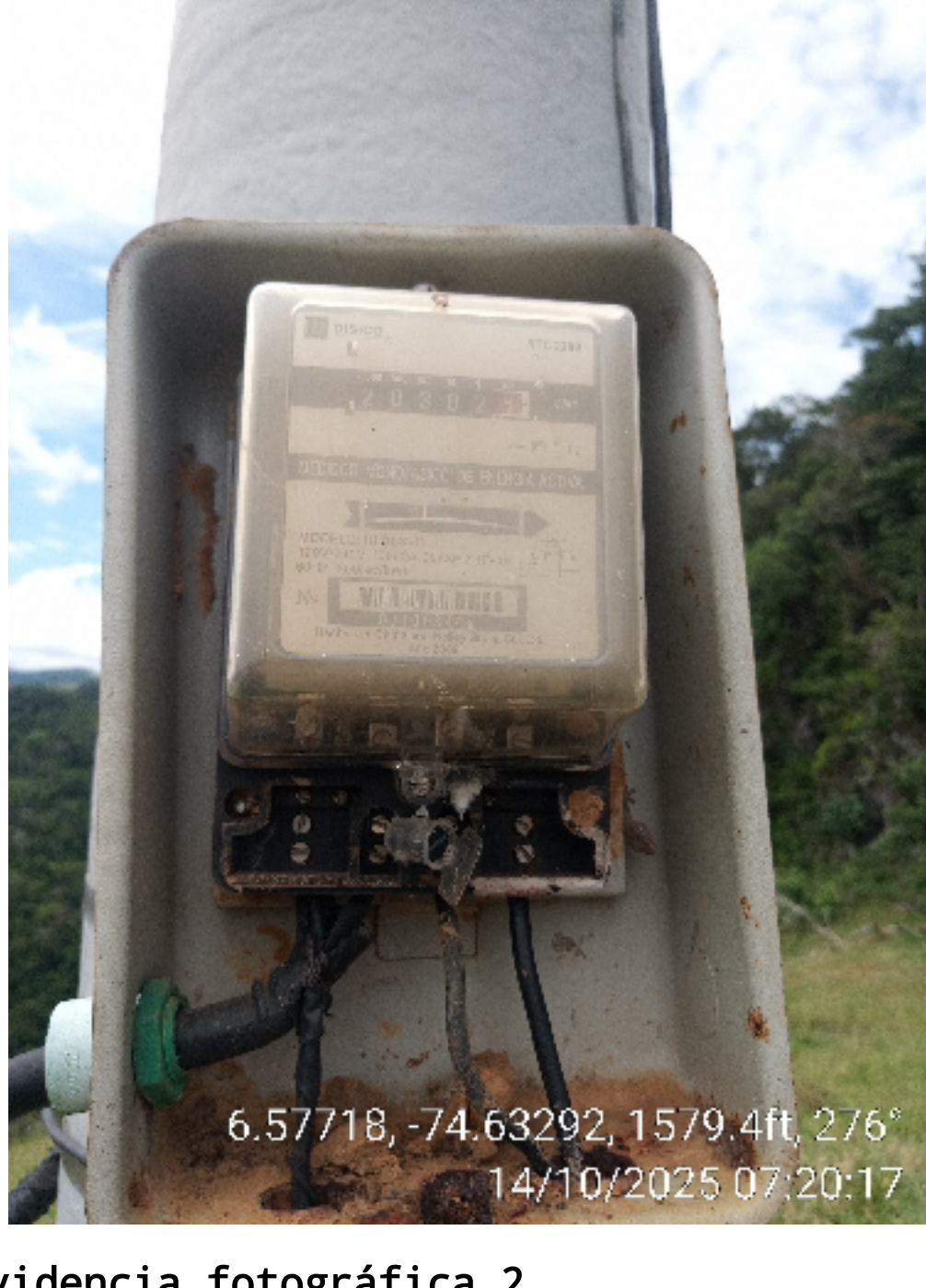
Prueba indicativa de funcionamiento al medidor con resultado:

Prueba PCT

FASE	VOLTAJE	CORRIENTE	TIEMPO	#VUELTAS	%ERROR
1.Prueba Pct Manual Monofasico	236	6.4	23	3	3.63

Reporte
Observaciones adicionales ATENDIDO

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Aforo Energía					
DESCRIPCION	CANT.	CAPACI.	HRS	USO	CANTXCAPAC
MOTORES 1/2 HP	1	373		RESIDENCIAL	373
NEVERA	1	500		RESIDENCIAL	500
BOMBILLOS	4	40		RESIDENCIAL	160
TOTAL					1033

Siendo el 14/OCT/2025 07:54 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Se encontró: Medidor en buen estado instalaciones espuestas y con empalmes | Funciona: Vivienda | Medidor empotrado: No | Además: Se visita instalación en terreno encontrando que vive 1 persona hace más de 8 meses en días llega propietaria , se usa nevera con empaques en mal estado y desnivelada aforo de 1kw/h consiste en luminarias y electromesticos conectados o en uso usuaria conforme con la revisión no enseña documento | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:



Usuario May Burutica 43451766

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias, las cuales puedes realizar por medio de la Línea de Atención (604) 44 44 115 o 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor:EDUARDO ANTONIO BARRERA PARRA Identificación:71187450

ING03988 14/OCT/2025 07:54 A. M.

REVISAR CONSUMOS

Número Orden:599957129

Cliente:

Dirección:RURAL_190425200406800000_190425200406800000

AN MACEO - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS ENERGIA

Servicio Suscrito 116949562

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ENERGIA

REVISADO

HOLLEY - GENERICO

Serie #: 71003446

Ubicación: AFUERA

Medida(s):

Energía

Lectura20/oct/202520312

Observaciones:

* DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

+ HABITADA USAN

Prueba indicativa de funcionamiento al medidor con resultado:

Prueba PCT

FASE	VOLTAJE	CORRIENTE	TIEMPO	#VUELTAS	%ERROR
1.Prueba Pct	237	6.4	23	3	3.19
Manual					
Monofasico					

Reporte

Observaciones adicionales ATENDIDO



Aforo Energía

DESCRIPCION	CANT.	CAPACI.	HRS	USO	CANTXCAPAC
MOTORES 1/2 HP	1	373		RESIDENCIAL	373
NEVERA	1	500		RESIDENCIAL	500
BOMBILLOS bom	4	40		RESIDENCIAL	160
TOTAL					1033

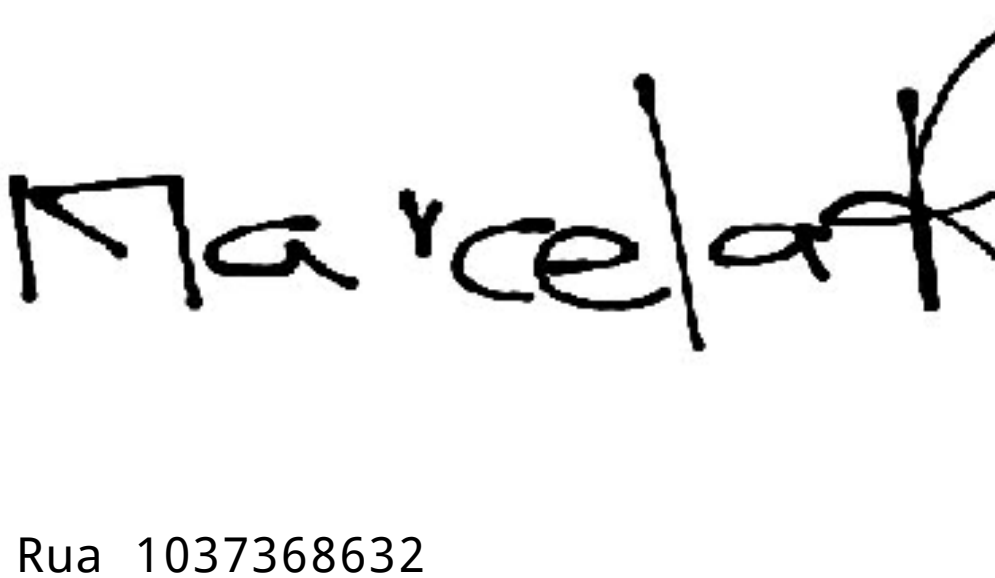
Siendo el 20/OCT/2025 01:35 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Se encontró: Medidor en buen estado instalaciones espuestas y con empalmes | Funciona: Vivienda | Medidor empotrado: No |

Además: Se visita instalación en terreno encontrando que vive 1 persona hace más de 8 meses en momentos llega la propietaria aforo de 1 kw/h consiste en luminarias y electromesticos conectados o en uso , no troca , no comparte el servicio con nadie la instalación vecina se encuentra a más de 100 mts , el medidor está bien marcado , en la instalación se realizó una adecuación hace 3 meses ya que tenía la puesta a tierra y la protección en mal estado esto fue suministrada por usuaria , se usa nevera con empaques en mal estado, usuaria conforme con la revisión no enseña documento , la propietaria no atendió la visita puesto que se encuentra en una revisión médica | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:



Familiar Marcela Rúa 1037368632

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias, las cuales puedes realizar por medio de la Línea de Atención (604) 44 44 115 o 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190425200406800000-110-011085024

CONTRATO: 8025420
DIRECCIÓN ENTREGA:
190425200406800000
MUNICIPIO: MACEO-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1475146355
CLIENTE: LUZ MARY BURITICA
CC/NIT: 43451766
CICLO: 110 - ESTRATO: 2

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 24/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1103908817-90

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	228 kwh	\$114.610,60	201.001 kwh	\$103.774,45
TOTAL EPM				\$103.774,49
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$354.379,38
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$8.668,66
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$9.661,53
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$457.161,00

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: \$78.497,25



(415)7707173981008(8020)110390881790(3900)457161(96)20251224



CONTRATO:8025420

TOTAL A PAGAR	\$457.161,00
---------------	--------------

* 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

Medellín, 29 de Octubre de 2025



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

LUZ MARY BURITICA

PQR-13085157-B5D6A

luzmaryburitica89@gmail.com

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13085157-B5D6

Radicado Nro. 20250120187946

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 21/10/2025

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 hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

LAURA GÓMEZ PÉREZ

LAURA GOMEZ PEREZ



190425200406800000-4-0

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:	1428853
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	luzmaryburitica89@gmail.com - Luz Mary Buritica
Asunto:	Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20250120187946
Fecha envío:	2025-10-29 11:37
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: 2025/10/29 Hora: 11:38:47		Tiempo de firmado: 2025/10/29 11:38:47 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: 2025/10/29 Hora: 11:38:47	Oct 29 11:38:47 cl-t205-282cl postfix /smtp[15255]: 704CA12487F3: to=<luzmaryburitica89@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.27]:25, delay=0.39, delays=0.17/0/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.27] 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=NoSuccess User af79cd13be357-89f47d6ef84si380627985a.16 2 1 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/29 11:50:11 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/29 Hora: 11:50:16	Consumo para id 1428853, 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: Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20250120187946

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	6da787438d00bd8cf184578bddbd2ed9e6da552949f68b57a0c32f70368a4707
Aviso.pdf	application/pdf	32373ef5e746e6a0268f0f8bf78acaa3e4988f95744d9cc2299c42998127c7c7

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.

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

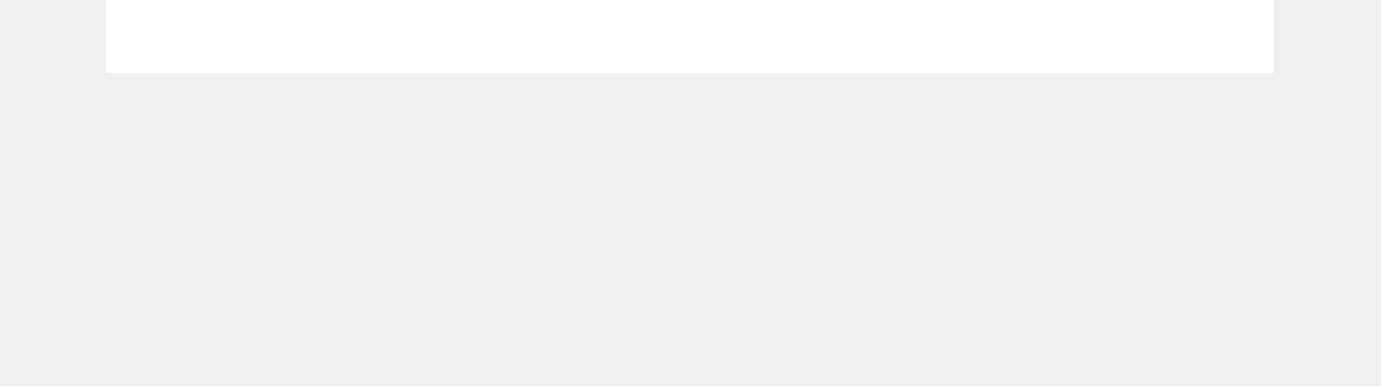
Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20250120187946. 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