

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, 27 de octubre de 2025

Señor
MENELIO ENRIQUE PEREZ RAMOS
santiago.lozano@colegioamericanoapartado.edu.co

0156ER - 20250130193183

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120200325

Cordial saludo señor Menelio Enrique,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta dada a la reclamación PQR-13107845-N3W7, relacionada con el consumo de energía facturado en octubre de 2025 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 16 de octubre de 2025 usted presentó la reclamación de manera presencial por el consumo de energía facturado en el mes de octubre de 2025 del contrato 6263362 asociado al inmueble registrado con la instalación 190048100282000000 Barrio Obrero del municipio Apartadó; trámite que fue registrado con el caso PQR-13107845-N3W7.

Nuestra empresa tomó una decisión luego de validar la información, la cual fue notificada el mismo día personalmente; en la respuesta le comunicamos que el consumo objeto de inconformidad era considerado correcto y ajustado a la norma, además le informamos el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994).

Además, se separó provisionalmente el valor objeto de reclamo por \$29.204,39 y se entregó una factura con el valor restante para su cancelación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la SSPD, en contra de la decisión PQR-13107845-N3W7, solicitando que corrija en alto consumo injustificado facturado en octubre de 2025 tanto del servicio de energía como de acueducto, y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es importante aclarar, que el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, y en este sentido se hará el análisis solo frente a la decisión relacionada solo con el consumo de energía facturado en octubre de 2025, por ser la motivación de la reclamación inicial. El análisis sobre el servicio de acueducto se realizará por medio del radiado 20250120197778 y cuya respuesta será notificada con de manera independiente a su correo electrónico.

Análisis adelantado por EPM

En el análisis de su caso es importante darle a conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma pueda comprender la información relacionada en el presente oficio. Esta se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Ahora bien, se debe tener en cuenta la entrada en vigor de la Resolución CREG 105 de 2025, 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 el periodo de facturación de agosto 2024 y bajo la Resolución CREG 105 de 2025, 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 y facturados, diferentes a cero y sin novedades; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días. Para ampliar la información del análisis de desviaciones significativas, lo invitamos a consultar los contratos de condiciones uniformes de Energía y Gas (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>).

Dicho esto, el consumo de energía registrado por diferencia de lecturas para el periodo de octubre de 2025 y al normalizarlo a 30 días arroja un consumo que si bien tuvo aumento frente a los meses anteriores, no representó una desviación significativa al no sobrepasar el límite calculado, por lo tanto, se facturó la totalidad sin ser necesaria una investigación previa:

Mes de facturación	Lectura actual kWh	Lectura anterior kWh	Consumo registrado kWh	Días período	Consumo normalizado kWh	Límite superior kWh
Octubre	85621	85312	309	32	290	368

Es de aclarar que, aunque el número de personas que habitan el inmueble y el tiempo de ocupación a diario puede incidir en la cantidad de undiades consumidas, el medidor es el único testigo que tiene la empresa para el registro del consumo demandado al interior de cualquier inmueble y mientras funcione bien, es deber de la empresa facturar por diferencia de lecturas como lo establece la normatividad. En este caso no se reportó novedad alguna en las tomas de lectura para dicho mes que haya imposibilitado tomar el registro o generar un error.

Se observa que el consumo objetado no corresponde a un incremento consecutivo, toda vez que para el siguiente periodo disminuye, no considerándose necesario generar una revisión técnica. De igual manera, 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 presentando daños eléctricos que estén impactando la cantidad de unidades consumidas aun cuando no se esté haciendo uso directo de los electrodomésticos, teniendo en cuenta que los usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Así mismo, usted puede llevar un control de las lecturas registradas por el medidor, con el fin de validar la información de la factura e identificar los días de mayor demanda, teniendo presente la fecha de corte indicada en la factura y que los periodos de facturación van desde 28 hasta 32 días, por lo que, los consumos pueden variar entre un mes y otro.

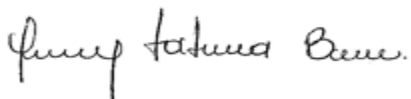
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión PQR-13107845-N3W7, relacionada con el consumo de energía facturado en octubre de 2025, toda vez que, actuó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, calculándose por diferencia de lecturas y no presentó inconsistencia alguna derivada de la prestación del servicio que requiriera de un ajuste en la facturación.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Finalmente, le informamos que el valor de \$29.204,39 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura y, por tanto, una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado. En caso de ser confirmada la decisión de la empresa, si así lo requiere, podrá solicitar en cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente alternativas de pago.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



YULAY TATIANA BRAVO USUGA
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-13107845-N3W7-R



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:	1427816
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	santiago.lozano@colegioamericanoapartado.edu.co - Menelio Enrique Perez Ramos
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120200325
Fecha envío:	2025-10-28 18:58
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: 2025/10/28 Hora: 19:00:27		Tiempo de firmado: 2025/10/28 19:00:27 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: 2025/10/28 Hora: 19:00:28	Oct 28 19:00:28 cl-t205-282cl postfix /smtp[12013]: 6F19E12487F5: to=<santiago.lozano@colegioamericanoapartado.edu.co>, relay=aspmx.l.google.com[172.253.63.27]: 25, delay=1.5, delays=0.14/0/1.2/0.11, dsn=5.1.1, status=bounced (host aspmx.l.google.com[172.253.63.27] 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 af79cd13be357-89f46614668si347364285a.49 0 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/28 19:15:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/28 Hora: 19:15:34	Consumo para id 1427816, 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 20250120200325

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-13107845-N3W7-R-9966.pdf	application/pdf	a18487dd999def0595b8e876ce917f734262bc0dc729920d0843f588f623e2ce

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

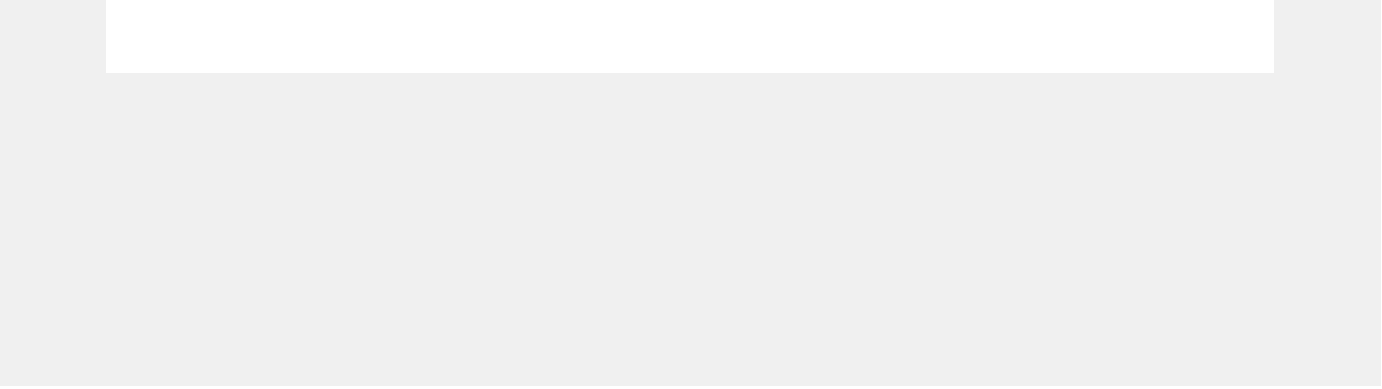
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120200325. 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