

Medellín, 27 de octubre de 2025

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.	



Señora
KELY JHOANA CANO CARMONA
kelyjhoanita@gmail.com

0156REC - 20250130193651

Asunto: Respuesta al radicado 20250120201351,

Cordial saludo señora Kely Jhoana,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con lo facturado para el servicio de energía en agosto y septiembre de 2025, bajo el contrato 13160241, para el inmueble ubicado en la dirección DIAG 67 AVDA 31 -150 (INTERIOR 621 BQ 3) de Bello, Antioquia; y con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos.

Inicialmente le indicamos que, conforme a los argumentos expuestos de su parte, la presente reclamación será atendida por los consumos de energía facturados en agosto y septiembre de 2025. En caso de tener alguna inconformidad con otro concepto, servicio o período deberá manifestarlo en un radicado independiente, con los argumentos y datos que lo sustentan de manera clara, tal y como se anuncia en el portal web.

Para energía 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 el periodo de consumo que incluye días de agosto de 2024 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 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/>).

Para el servicio de energía de la instalación encontramos que fue legalizado el 21 de enero de 2025 y para los meses de agosto y septiembre de 2025 se presentó un consumo de 119 y 110 kilovatios hora, consumos que no representan una desviación significativa y corresponden a la estabilización del servicio de acuerdo a su uso desde la legalización del mismo, dado que el inmueble no cuenta con un histórico de consumos válidos para establecer el promedio, se aplica lo indicado en el contrato de condiciones uniformes de energía según la cláusula 49, que establece como límite superior 1000 kwh.

En este punto es importante hacer énfasis en la estabilización de los consumos que se ven reflejados en los primeros meses de facturación luego de la legalización del servicio, dado que, de acuerdo al uso del servicio y las variaciones en él, es determinado el consumo para cada mes.

De igual forma, le recomendamos examinar sus hábitos de consumo y adoptar medidas de control del uso del servicio, de manera que identifique en qué hechos se está causando el consumo.

Recordamos que, mientras el consumo se obtenga por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, siendo este el único testigo que tiene la entidad del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, no se detecten errores de lectura y no presente una desviación significativa, los consumos determinados serán la base para la liquidación del valor a cobrar, lo cual está soportado por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

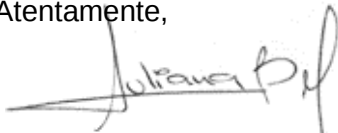
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no accede a su solicitud y confirma que los consumos facturados en agosto y septiembre de 2025 para el servicio de energía en el contrato 13160241 se encuentran correctos, no presentan desviación ni alto consumo, corresponden al consumo del servicio en la instalación después de la fecha de legalización del servicio e la vivienda.

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.

En su caso en particular no se realiza separación temporal de valores dado que las facturas objeto del reclamo se encuentran canceladas.

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,



JULIANA BEDOYA MONSALVE.
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13126644-L0B8



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1428624
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	kelyjhoanita@gmail.com - Kely jhoana Cano carmona
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120201351
Fecha envío:	2025-10-28 19:10
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: 19:13:08		Tiempo de firmado: 2025/10/28 19:13:08 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: 2025/10/28 Hora: 19:19:00	Oct 28 19:19:00 cl-t205-282cl postfix /smtp[25148]: E759012487FC: to=<kelyjhoanita@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=352, delays=350/0/0.99/0.37, 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-429960f3ce4si6511014f8f.51 1 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/28 19:36:45 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/28 Hora: 19:36:48	Consumo para id 1428624, 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 20250120201351

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-13126644-L0B8-228.pdf	application/pdf	5e09433e176bf94a9372b0781483c43361dbb139b2ea46bc8f942582269e069f

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

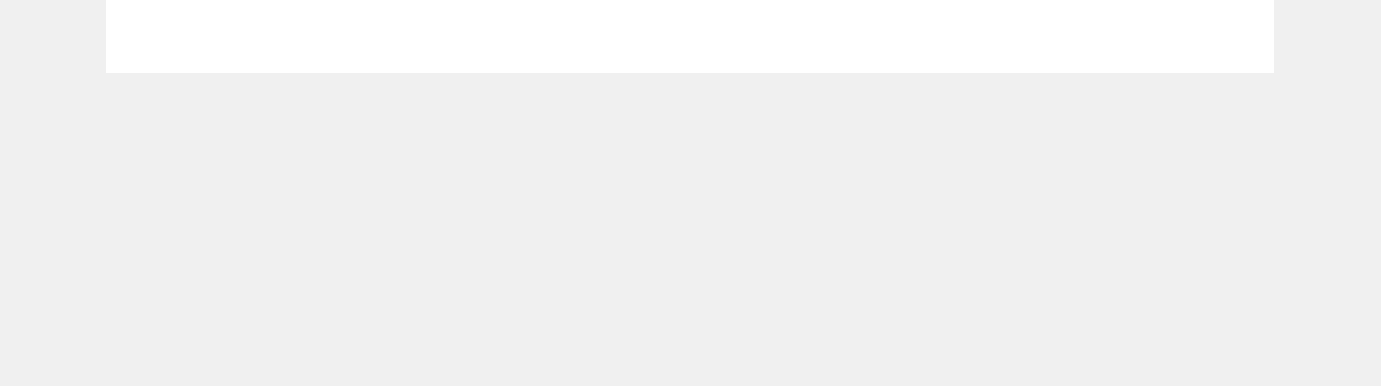
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120201351. 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