

## Datos de la petición

Petición presentada por	Senaida Del Socorro Cataño Suarez	Número de radicado	20250120123071
		Fecha de radicado	07/07/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:jairogallego3551@gmail.com">jairogallego3551@gmail.com</a>	Numero de respuesta	20250130124369
		Fecha de respuesta	10/07/2025

## Apreciada Senaida Del Socorro,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual, nos solicita que de manera inmediata se ajuste el valor cobrado y se emita una nueva factura de lo realmente consumido en el contrato 8082846; además, requiere una visita técnica para que sea verificado el estrato, ya que es zona rural y figura con estrato 2. Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

## Respuesta a su petición

De acuerdo con lo indicado en su escrito y después de verificar en nuestro sistema de información, se encontró que para el contrato 8082846, asociado a la instalación 190670201848480000 del municipio de San Roque, donde se identificó que usted presentó reclamación registrada bajo el caso PQR-12764178-V5J0 el 09 de junio de 2025, a través de nuestra oficina de atención al cliente, situada en el municipio de San Roque, por motivo de la inconformidad con el cobro \$340.804 registrado en la factura del mes de mayo de 2025, relacionado con el servicio de energía.

El caso fue atendido el 01 de julio de 2025, bajo el oficio No PQR-12764178-V5J0 y la decisión tomada por nuestra empresa se notificó de manera personal el 07 de julio de 2025; donde se informaron los motivos por los cuales no se accedía a la reclamación.

Por consiguiente, se evidencia que actualmente se encuentran dentro del tiempo de controvertir esa decisión a través del recurso de reposición y subsidiariamente apelación para ser resuelto por la Super Intendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual, si así lo requiere, tiene plazo hasta el día 14 de julio de 2025, para presentar los recursos, debido a que el reclamo le fue notificado el 07 de julio de 2025 y cuenta a partir de esa fecha con cinco (5) días hábiles para hacerlo.

En cuanto a su requerimiento de una visita técnica para que sea verificado el estrato, ya que es zona rural y figura con estrato 2, le aclaramos que, el prestador del servicio público no es quien estratifica sino quien cumple únicamente la función de aplicar a la facturación el estrato que le ha sido asignado por Planeación Municipal.

Lo anterior, según el Artículo 5 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, estableció como competencias de los municipios en cuanto a la prestación de los servicios públicos en sus Numerales 5.4 y 5.5 respectivamente:

*“5.4.- Estratificar los inmuebles residenciales de acuerdo con las metodologías trazadas por el Gobierno Nacional.”*

*“5.5.- Establecer en el municipio una nomenclatura alfanumérica precisa, que permita individualizar cada predio al que hayan de darse los servicios públicos.”*

Por lo tanto, le precisamos que, por tratarse de asuntos de competencia del Municipio De San Roque con Nit: 890.906.211-6, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 39 del Código de Procedimiento Administrativo, se remite el original del radicado 20250120123071, a fin de que se asuma el conocimiento y atención de esta por dicha Entidad.

Lo anterior teniendo en cuenta que el asunto expuesto en su comunicación versa sobre una materia o función que no es competencia de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

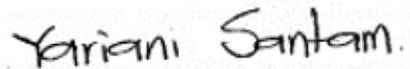
**Importante:**



El traslado por competencia se realiza de conformidad con lo definido en la ley 1437 de 2011, modificada por la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



**YARIANI SANTAMARIA ESPINOSA**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12847792-K1Q1

Anexo: 1(Folio)

- Oficio 20250130124308.

## Datos de la petición

Remisión a	Municipio De San Roque	Número de radicado	20250120123071
		Fecha de radicado	07/07/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:contacto@sanroque-antioquia.gov.co">contacto@sanroque-antioquia.gov.co</a>	Numero de respuesta	20250130124308
		Fecha de respuesta	10/07/2025

## Señores Municipio De San Roque,

A continuación, se remite traslado por competencia para su conocimiento, mediante el radicado referenciado en el asunto, la señora Senaida Del Socorro Cataño Suarez, requiere una visita técnica para que sea verificado el estrato, ya que es zona rural y figura con estrato 2, considerando que el asunto expuesto es de su competencia, dado que mediante el Decreto No 046 del 08/23/2008 se implementó para el municipio la estratificación rural.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Por tratarse de asuntos de su competencia y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, se remite el original del radicado 20250120123071, presentado por la señora Senaida Del Socorro Cataño Suarez, a fin de que se asuma el conocimiento y atención de la misma.

### Importante:



El traslado por competencia se realiza de conformidad con lo definido en la ley 1437 de 2011, modificada por la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21

La Empresa reitera su permanente disposición para atender las solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes

Atentamente,

*Yariani Santam.*

Empresas Públicas de Medellín E.S.P  
**YARIANI SANTAMARIA ESPINOSA**

PQR-12847792-K1Q1

Copia:  
SENAIDA DEL SOCORRO CATAÑO SUAREZ  
[jairogallego3551@gmail.com](mailto:jairogallego3551@gmail.com)

Anexo radicado 20250120123071.

Radicado  
20250120123071  
7/7/25 14:50  
ITDREC  
San Roque

San Roque Antioquia, 07 de julio de 2025

Señores  
**EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN-EPM**  
Municipio de San Roque

### DERECHO DE PETICION

**SENAIDA DEL SOCORRO CATAÑO SUAREZ**, identificada con C.C 22041655 expedida en San Roque, residente en la vereda La Ceiba, Zona Rural del Municipio de San Roque, por medio del presente y en ejercicio del DERECHO DE PETICION, amparado en los Art. 23 de la Constitución de Colombia y en la ley 1755 de 2015. respetuosamente me dirijo a ustedes para solicitarles una pronta solución respecto a la Siguiete pretensión. Esta petición se realiza con base en los siguientes hechos y fundamentos:

### HECHOS

**PRIMERO:** Soy usuaria del servicio de energía eléctrica prestado por EPM, con contrato N°8082846, en el predio ubicado en la vereda la ceiba del municipio de San Roque,

**SEGUNDO:** Históricamente, el valor mensual del recibo de energía oscila entre **\$106.000** y **\$115.0000**, consumo de tres meses.

**TERCERO:** No obstante, en el recibo a cancelar en el mes de julio de 2025, el valor facturado es de **\$340.804**, monto que considero excesivo e injustificado, ya que solo cuento con los electrodomésticos básicos de una vivienda y no ha habido variación en el consumo habitual ni en el numero de personas que habitamos la vivienda.

**CUARTO:** En múltiples ocasiones he solicitado ante la oficina de EPM del municipio de San Roque, información sobre costo del servicio, donde envían personal de la empresa a realizar visita y aun sigue la facturación demasiada alta, hoy 07 de julio de 2025, me presente nuevamente a EPM, y radique PQR N°pqr-12764178-V5J0.

**QUINTO:** Al ser una zona rural, considero que el estrato es alto (2) solicito su intervención para revisar y aclara esta situación.

### FUNDAMENTOS

El Derecho de petición se encuentra en la Constitución Política de Colombia, en su artículo 23 el cual indica que: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las

autoridades por motivos de interés general o particular a obtener pronta resolución. A su vez, la ley 1755 de 2015 señala en su artículo 32 lo siguiente:

Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

(...)

Parágrafo 3. Ninguna entidad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y /o multas por parte de las autoridades competentes.

### PETICIÓN

Por lo anterior, solicito respuesta al presente derecho de petición dentro de los términos establecidos en el artículo 23 de la constitución Política de Colombia y la ley 1755 de 2015; además, solicito que de manera inmediata **se ajuste el valor cobrado y se emita una nueva factura de lo realmente consumido, como también solicito visita técnica para que sea verificado el estrato ya que es zona rural y figuro como estrato N°2.** Teniendo en cuenta la situación expuesta.

### ANEXOS

Presento los siguientes:

- 1) Copia de mi Documento de Identidad
- 2) Constancia respuesta peticiónPQR-12764178-V5J0
- 3) Recibo de energía \$ 106.962
- 4) Recibo de energía \$ 340.000

Firma: Senaida Cataño

Nombre: **SENAIDA DEL SOCORRO CATAÑO SUAREZ**

C.C. 22041655 de San Roque

Dirección: Vereda La ceiba, Municipio de San Roque- Antioquia

Correo electrónico: [jairogallego3551@gmail.com](mailto:jairogallego3551@gmail.com)

Teléfonos de contacto: 3174871715-3137791628

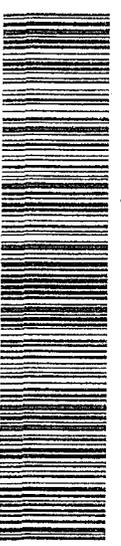
Leitura actual	Leitura anterior	constante	Días		PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES = PROMI				
Energía ene-25 abr	552	923.20	NOV/24	DIC/24	ENE/25	FEB/25	MAR/25	Actual	PROMI
Subsidio			53	0	0	92	0	88	
<b>Total Energía</b>									

Producto: 117098151  
 Categoría: Residencial  
 Medidor: 12, Generador: 19376515663  
 Plan: Normal (residencial)  
 Componentes del costo  
 Generación 281.30  
 Transmisión 62.20  
 Distribución 922.13  
 Comercializac: 120.03  
 Pérdidas 61.35  
 Restricciones 43.20  
 N. tensión: 220 voltios

Referente de pago: 1076831652-45  
**Primer pago parcial \$ 113.601**



Referente de pago: 1076831653-58  
**Segundo pago parcial \$ 113.601**



Referente de pago: 1076831654-63  
**Tercer pago parcial \$ 113.602**



# Ten en cuenta

## ORDENAR LA UNIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA DE ACCIDENTES ELÉCTRICOS

No te arriesgues haciendo tu mismo las reparaciones, déjalo a un profesional. Estamos ahí llevando energía segura.



EPM te informa que, al realizar la lectura del medidor de Energía, se identificó una desviación significativa en el consumo. Analizamos la causa de esta variación a través un modelo analítico de datos teniendo en cuenta el comportamiento histórico de tu consumo, utilizando el método de **datos** de la **medición**. Concluyendo que el consumo registrado se encuentra justificado debido a: **La anterior** de acuerdo con la Resolución CREG 105.007 DE 2024. Si tienes inquietudes contacta uno de nuestros canales de atención.

## Estar línea EPM

Es gestionar tus solicitudes sin filas en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)  
 En la APP EPM o por nuestro contacto digital  
 EMA en el WhatsApp  
 302 3000 115

## Disfruta del gas natural, es económico, ecológico y seguro.

Haz cada cinco años la revisión periódica de tus redes de gas, es por tu seguridad, la de tu familia y entorno.



## No te confíes

De personas inescrupulosas que te solicitan consignar el valor de tu factura a una cuenta de persona natural, te piden datos de tu cuenta bancaria o te ofrecen descuentos sobre el valor de tu factura de servicios públicos.

Reporta en la APP EPM o marcando al





Siempre queremos estar en contacto contigo

Actualiza tus datos ingresando a

[www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Así puedes:



Mejorar tu experiencia de cliente



Acceder a nuestros servicios



Realizar tus trámites oportuna y por medios digitales



Vigilancia de la calidad



PARA USO INTERNO DE EPI

Resumen de facturación mayo de 2025

Incrementó	▼ Disminuyó	Igual
Energía	Consumos	Valor a pagar
	552 kwh	
	Ajuste al peso	\$ -0,17

Vigilancia de la calidad

Documento Equivalente Electrónico SPD  
N° DEE17984466

Contrato 8082846

Referente de pago: 1076831651-32  
Documento No: 145 3036038

Cliente: Jorge Ivan Gallego Arcila  
CC/NIT: 443304

Dirección de cobro: VEREDA LA CEIBA  
San Roque - Antioquia Estrato: 2 Ciclo: 116  
190670201848480000-116-011685444

El pago después de esta fecha generará intereses de mora

\$340.804

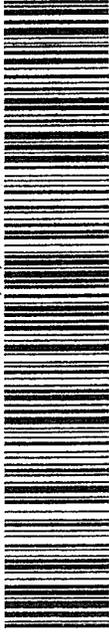
Valor total a pagar

Pagar hasta el 29-Jul-2025

\$340.804

Total a pagar  
Contrato 8082846

Fecha de generación 22/05/2025 07:09:49  
Fecha de validación 22/05/2025 07:09:49



(415)7707173981008(6020107683165132)39000340804(9)620250729

Estamos ahí más cerca de ti:

Medellín (604) 4444115

Resto del país 018000445115

Empresas Públicas de Medellín E.S.P NIT. 890.904.996-1

Carrera 58 #42-125 Edificio Inteligente

Comunador: (604)3808080

Línea ética: "Contacto Transparente" 018000522955 Exclusiva

para denunciar actos indebidos.

Consulta la oficina más cercana a tu residencia en la línea

018000445115 o en la página web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Grandes Contribuyentes - Res. 000200 de 27/12/2024

Autoretenedor Renta - Res. 547 de 25/01/2002, excepto

por rendimientos financieros de cuentas de ahorro y contratos de mutuo.

Autoretenedor ICA Medellín - Res. 32038 de 22/12/2017

Entidad que nos vigila Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD  
Número único de registro 4-50010000-1-  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Entidades que nos regulan Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA - [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co)  
/ Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG - [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)

Puntos de Pago

Paga en línea: APP-EPM

<https://aplicaciones.epm.com.co/facturaweb/#/>

Almacenes de cadena: Almacenes Éxito, Carulla, Surtimax, Jumbo, Metro.

Pago por ventanilla: Bancolombia -Corresponsal Bancario-, BBVA, Banco de Bogotá, Scotiabank Colpatría,

Davienvienda-Corresponsal Bancario-, Sudameris, Itau, Banco de Occidente, Banco Popular

Centros de Pago: Gana, PTM, Movired, Efecty, Súper Giros, Súper Efectivo, WinRed (CB Coofinep),

Megared, Practi Red Multibanco

Electrónico: Daviplata, Cívica Pay, Claropay, Nequi, Redeban, ATH, Servibanca.

Cooperativas: Cotrafa, Confiar, Coofinep, CFA, Juriscoop, CooSanluis, CoopSuya.

Información técnica

Energía: Información técnica1. Operador: epm - Dir. Oper. carrera 58 Nro.42-125 - Tel. Oper. (604)4444115 - 018000445115 - Niu: 190670201848480000 - Circuito: -  
Transfer: - Grupo: - Diu Gara.: - Flu Gara.: - Flu: - Cec: - Cef: - %t: - Dt: - T. Compé.: - Hc: - Vc

La presente factura presta mérito ejecutivo en virtud del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Representante legal

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

todos los efectos legales



REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **22041655**

**CATAÑO SUAREZ**  
APELLIDOS

**SENAIDA DEL SOCORRO**  
NOMBRES

*senaida del s catano. s.*

FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **05-AGO-1983**

**SAN ROQUE**  
(ANTIOQUIA)

LUGAR DE NACIMIENTO

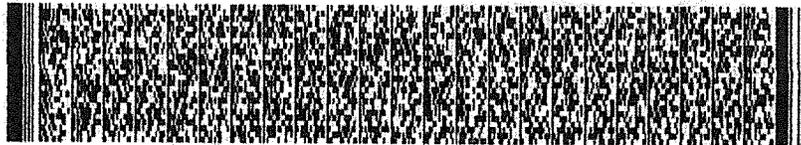
**1.57**  
ESTATURA

**O+**  
G.S. RH

**F**  
SEXO

**03-DIC-2001 SAN ROQUE**  
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

*Ivan Duque Escobar*  
REGISTRADOR NACIONAL  
IVAN DUQUE ESCOBAR



P-0124100-14103234-F-0022041655-20020621

**0536202171B 01 125688054**



NIT 820 204 298 - 1

## NOTIFICACION PERSONAL

En la fecha 07/07/2025 compareció a las oficinas de las Empresas Públicas de Medellín, E.S.P. el (la) señor (a) Senaida Del Socorro Cataño Suarez, a notificarse personalmente de la respuesta a:

Número de la PQR: PQR-12764178-V5J0

Tipo de PQR: Reclamo

Dirección del inmueble: RURAL\_190670201848480000\_VEREDA LA CEIBA

Código de instalación: 190670201848480000

Servicio: Energía Mercado Regulado

Canal de recepción de la PQR: Presencial

Fecha real notificación cliente: 07/07/2025 10:39

Causa de la PQR: Inconformidad con el consumo o producción facturado

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 entrega copia de la respuesta y para constancia firma:

EL NOTIFICADO:

Nombre completo: SENaida DEL SOCORRO CATAÑO SUAREZ

Firma:

*senaida cataño*

10:41 AM Monday July 07, 2025

Cedula: 22041655

EL NOTIFICADOR:

*Leidy Yulíher Torres Córdoba*

LEYDY YULIHER TORRES CORDOBA



190670201848480000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 890.804.896 - 1

Caso Nro: PQR-12764178-V5J0 Fecha Creación: 09/06/2025 11:16:59 AM  
Contacto: Senaida Del Socorro Cataño Suarez  
Instalación: 190670201848480000  
Dirección: RURAL\_190670201848480000\_VEREDA LA CEIBA  
Meses Reclamados: Mayo-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN ROQUE  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuaria solicita que se revisen las lecturas del servicio de energía del mes de mayo del contrato 8082846 indica que son las mismas personas los mismos electrodomesticos y el mismo uso del servicio, indica que ese consumo es muy alto para lo que tiene, solo tiene que consuma mucha energía es una pica cuidada, pero manifiesta que es muy alto el incremento. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas

Nro. Respuesta: PQR-12764178-V5J0 Fecha Respuesta: 01/07/2025 05:37:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para mayo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 552 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo y al comparar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 550489345 del miércoles, 30 de abril de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 565925752 del martes, 1 de julio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 15656 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de mayo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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.