

Medellín, 30 de Abril de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM	
<small>EMPLAZACIÓN EN CARTERA</small>	<small>DESPLAZACIÓN EN CARTERA</small>
06 MAY 2025	12 MAY 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.	



NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

CARLOS MARIO ISAZA RESTREPO

PQR-12560139-Z5H6-RA

CL 10 CR 30 -210 Bosques de la Concha, Poblado

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12560139-Z5H6-R

Radicado Nro. 20250120063015

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: 21/04/2025

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,

ALBA MILENA RAMOS GRANADA



051310000002100812-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 21 de abril de 2025

Señor **0156ER- 20250130071899**
CARLOS MARIO ISAZA RESTREPO
CL 10 CR 30 -210 Bosques de la Concha, Poblado
Teléfono 3208595896
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120063015

Cordial saludo señor Carlos Mario,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión notificado mediante PQR-12560139-Z5H6, relacionada con el consumo de energía facturado en marzo de 2025 bajo el contrato 1243775, para el inmueble ubicado en la dirección CL 10 CR 30 -210 (INTERIOR 812) del Municipio de Medellín, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 20 de marzo de 2025, mediante nuestro canal de atención telefónico, usted en calidad de Hijo de la Propietaria (no vive en la vivienda le está haciendo el favor), presentó inconformidad con el cobro realizado en la factura del mes de marzo para el servicio de energía bajo el contrato 1243775, trámite que fue registrado con caso PQR-12560139-Z5H6.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada de manera personal el 7 de abril de 2025. En la respuesta le comunicamos que, el consumo de energía facturado en el mes reclamado era correcto, además, le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta comunicada en la decisión emitida con PQR-12560139-Z5H6, solicitando una revisión en el inmueble expresando que se detecta continuo movimiento en el medidor sin estar usando electrodomésticos ni habitado el apartamento y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

Para el periodo de marzo de 2025 se debe tener en cuenta la entrada en vigencia 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 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/>).

Dicho esto, el consumo de energía por diferencia de lecturas para el periodo de **marzo de 2025** fue de 784 kWh en 29 días de consumos y que normalizado a 30 días arrojó un consumo de 811,03 kWh, el cual no presentó desviación significativa al no exceder el límite superior, que para dicho periodo fue de 984,8 kWh.

Con respecto a su solicitud de una revisión en el inmueble, es importante recordar que, con orden No. 520823248 del 04/02/2025, atendida por la señora Adriana María Isaza, informó un mayor uso del servicio con un aumento de carga de 1,9 kWh durante 12 horas diarias, con usos generales en diversos equipos eléctricos según la necesidad, se identificó un aforo de carga total de 2,8 kWh consistente en iluminación y elementos eléctricos, además, el medidor se observó registrar con normalidad, se descartó error de lectura, trocamiento o que surtiera otra instalación.

Sugerimos, por lo tanto, efectuar seguimiento a las lecturas durante el período con el fin de identificar en qué actividades y en que horarios se están registrando los consumos. Además, 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 presentado daños que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Le informamos que los consumos registrados y facturados fueron calculados por diferencia de lecturas, tomadas en el medidor, siendo este el único instrumento con el cual contamos para medir el consumo real que se demanda en cada inmueble, y mientras el funcione bien, la empresa está obligada a facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el Contrato de Condiciones Uniformes, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

La variación del consumo y su valor facturado se ve afectado por diferentes causas, entre las cuales están: el número de días de consumo de cada periodo, el cual puede ser de 30 a 32 días; los cambios en los hábitos de uso, y, por último, el valor de la tarifa que se aplica a cada kilovatio hora (kWh) facturado conforme a lo registrado por cada medidor, que indica, como se mencionó anteriormente, la utilización del servicio en el inmueble.

Otro aspecto a tener en cuenta es que las lecturas tomadas en el periodo mencionado en cada medidor son secuenciales a las lecturas anteriores, por lo que se evidencia que no existen errores en la toma del registro, adicionalmente, los consumos son acordes a los promedios y límites establecidos por la normatividad, con lo que se evidencia el cabal cumplimiento del

artículo 146 de la ley 142 de 1994 donde se establece que los consumos facturados deben ser liquidados con base a las lecturas del elemento de medida.

Adicional a esto se evidencia aumento en las tarifas de energía donde su modificación es un asunto de carácter nacional, originado por la publicación del nuevo marco tarifario por el regulador - en el negocio de distribución energía es una actividad regulada en Colombia por la comisión de regulación de energía y gas CREG. Lo que hace que se refleje aumento en el valor de la factura.

Queremos reiterarle que, los consumos de energía fueron calculados por diferencia de lecturas encontradas en el medidor, siendo este el único instrumento con el que contamos para medir el consumo real que se demanda en cada inmueble, mientras el funcione bien, la empresa está obligada a facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece la cláusula 48 del CCU, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

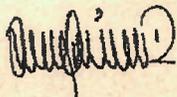
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con PQR-12560139-Z5H6, relacionada con el consumo de energía facturado en marzo de 2025, toda vez que, luego de hacer las verificaciones el consumo fue calculado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición y, en el análisis de desviación se encontró que, para el periodo objetado, no se presentó desviación significativa que ameritara para la empresa iniciar una investigación al consumo.

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

El valor de \$1.201.896, objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM y, si así lo requiere, podrá solicitar alternativas de pago en las oficinas de atención que se encuentran abiertas al público, previo cumplimiento de requisitos.

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,



ALBA MILENA RAMOS GRANADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12560139-Z5H6-R

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.082.917-9

Miembro Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 30/04/2025 07:15 54



Orden de servicio: 17764999

RA522930845CO

3333 491
AL DIA

Valores	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C/T.I:890904896	Causal Devoluciones:	
	Dirección:CRA 58 NO. 42-125 PISO 4	Teléfono:3808080	Código Postal:050035072	<input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input checked="" type="checkbox"/> Dirección errada
Destinatario	Referencia:PQR-12560139-Z5H6-R-A	Código Postal:050021288	Código Operativo:3333469	<input type="checkbox"/> C1 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 No contactado <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
	Nombre/ Razón Social: CARLOS MARIO ISAZA RESTREPO	Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
	Dirección:CL 10 CR 30 -210 BOSQUES DE LA CONCHA, POBLADO	C.C. Tel: Hora:		
	Tel:3208595896	Fecha de entrega: dd/mm/aaaa		
	Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA	Distribuidor:		
	Peso Físico(grs):200	Dice Contener :0156-AVSO	C.C.	
	Peso Volumétrico(grs):0	falta opto. en conjunto residencial	Gestión de entrega:	
	Peso Facturado(grs):200		1er	
	Valor Declarado:\$0	Observaciones del cliente :PQR-12560139-Z5H6-R	CAMILO LUPEZ 8126662	
	Valor Flete:\$10.250		30 ABR 2025	
	Costo de manejo:\$0			
	Valor Total:\$10.250 COP			



33334693333491RA522930845CO

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratándose de datos personales para probar la entrega del envío. Para más detalles consulte con el Centro de Atención al Cliente al 17764999.