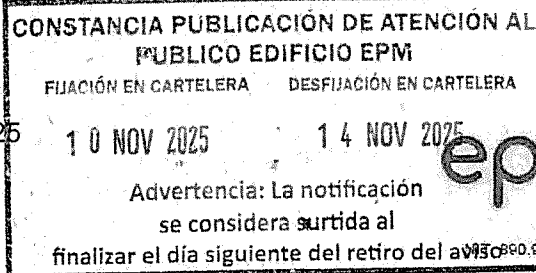


Medellín, 25 de Septiembre de 2025



Señor (a).

MARINA DEL SOCORRO MUÑETON YEPES

PQR-12930706-Q1C3-RA

RURAL_173006772000000000_173006772000000000

DON MATÍAS, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12930706-Q1C3-R

Radicado Nro. 20250120160223

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: 16/09/2025

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,

SARA RESTREPO JARAMILLO

SARA RESTREPO JARAMILLO



173006772000000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 16 de septiembre de 2025

Señora
MARINA DEL SOCORRO MUÑETON YEPES
RURAL_173006772000000000_173006772000000000
Teléfono: 3136513518
Don Matías, Antioquia

0156ER-20250130167739

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120160223

Cordial saludo señora Marina del Socorro,

Para EPM es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición, por la respuesta entregada en la decisión PQR-12930706-Q1C3, por los consumos de energía trimestral cobrado en el estado de cuenta de julio de 2025, y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 11 de agosto de 2025, usted reclamó por el consumo de energía facturado julio de 2025 para el inmueble identificado con la instalación 173006772000000000 del municipio de Don Matías, los cuales se facturan bajo el contrato 7690871, la cual quedó registrada con el caso PQR-12930706-Q1C3.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada el 27 de agosto de 2025 a través del correo electrónico certificado al e-mail marinamy1@hotmail.com autorizado por usted. En la respuesta le comunicamos que, los consumos de energía facturados en julio de 2025 eran correctos, 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 el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín, por respuesta dada a su reclamación caso PQR-12930706-Q1C3, solicitando se reconsidere la decisión, por lo que solicita una revisión de la facturación y de la instalación y que incluya verificación del medidor para determinar la causa del incremento en los consumos debido que los hábitos en la granja son los mismos, además de otras consideraciones.

Sea lo primero aclarar que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión administrativa, por lo que se procede a evaluar el recurso de reposición en lo concerniente exclusivamente a la decisión administrativa PQR-12930706-Q1C3 correspondiente al consumo de energía facturado en el mes de julio de 2025, por ser el objeto de la reclamación inicial, por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por

otros servicios o periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes por no ser parte de esta. Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

En principio, con el fin de darle claridad frente al proceso de facturación para el inmueble en mención le informamos que nuestra empresa tiene definido dado la ubicación del predio una lectura y facturación bimestral. Se aclara que la lectura trimestral es un hecho avalado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante la Resolución 108 del 3 de julio de 1997.

Seguidamente, teniendo en cuenta lo indicado, al tener una lectura y facturación trimestral el consumo registrado de tres meses es liquidado por estricta diferencia de lecturas y cargado en una sola factura, en la cual se le brinda diversas opciones de pago como es: cancelar la totalidad de la factura en un solo pago o tres pagos parciales.

Descendiendo a su caso, tenemos que, a partir del periodo de agosto de 2024 y los periodos subsiguientes 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 periodo 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 trimestral con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses (4 trimestres) realmente medidos y facturados; diferentes a cero y sin novedades; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 90 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/>).

Así las cosas, para liquidar los consumos del servicio de energía facturado en el estado de cuenta de julio de 2024, se tomó la lectura al medidor, y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior, se identificó que las unidades registradas presentaron desviación significativa, como se muestra a continuación:

ENERGÍA								
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)								
Mes-año Facturación	Periodo de consumo	Fecha lectura	Lectura Tomada	Lectura Anterior	Consumo registrado	Consumo mes normalizado	Límite Superior	Consumo Facturado
jul-23	31 mar al 30 jun	30/06/2025	12208	8936	3272	3,236.04	758	3272

Por consiguiente, al realizar la lectura del medidor de energía, nuestra empresa identificó una desviación significativa en el consumo, por lo tanto, procedimos investigar la causa que origina la desviación el día 10 de julio de 2025 mediante la orden 567854489 en la cual se encontró el medidor de la instalación registrando con normalidad, bien marcado, bien leído, no troca con otra instalación, con marca y serie correcta, además, se revisó por cargas y medidor con carga registra y sin carga no se ve registrar, se evidencio que aumento de carga de: de: 5.3 KW, 4 horas diarias durante el periodo reclamado, adicional el incremento obedece a que usan más cuando los cerdos están grandes para lavado de corrales y bombeo agua.

Con el resultado de la revisión se confirmó que los consumos 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 el CCU, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

En consecuencia, en cumplimiento en lo establecido en el CCU, teniendo en cuenta que se identificó que la causa del incremento obedeció a mayor uso del servicio durante el trimestre reclamado, se procedió a facturar la totalidad del consumo registrado por el medidor a razón de 3272 kWh, debido que la revisión se hizo previa a la liquidación de la factura la cual se generó el 22/07/2025, por lo cual no fue necesario facturar por promedio y dejar consumos pendientes por facturar haciendo más efectivo el proceso de facturación.

Así las cosas, una vez surtido el proceso de facturación dando la oportunidad al usuario que se haga participe de cada una de las etapas de investigación como es el conocimiento previo a través de la factura por medio de la información detallada que se indica en el servicio afectado.

Se aclara que las actuaciones de nuestra empresa se ciñen bajo los principios rectores que la rigen entre los cuales esta no conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones.

No se puede desconocer el hecho de que nuestra empresa ha estado prestando un servicio del que se ha estado beneficiando la instalación y el cual debe ser remunerado; además, las variaciones en los consumos de energía es una situación que es solo de control y conocimiento de las personas que hacen parte del inmueble, siendo ajeno para nosotros como empresa, conocer el funcionamiento o los hábitos de uso en una instalación.

También debe considerarse que el consumo de energía depende de dos variables: los vatios de potencia de los elementos eléctricos y el tiempo que los utiliza, es decir, mientras más alta la potencia y la cantidad de tiempo que estén en uso, más alto será el consumo de energía.

Es por ello por lo que le recomendamos validar periódicamente 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 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.

Referente a sus argumentos de la necesidad de realizar pruebas al equipo de medida se informa que en la revisión técnica efectuada se observa que se realizaron actividades encaminadas a tomar las pruebas testimoniales del usuario del servicio con el fin de aclarar lo sucedido al interior del inmueble y efectuar las pruebas físicas que diera a lugar motivo por el cual en cada una de ellas se efectuó inspección ocular al medidor encontrándolo en correcto funcionamiento, las pruebas efectuadas buscan identificar la causa de las variaciones del consumo, como lo son el estado de las redes internas de la propiedad, cambios en los hábitos de uso, por lo cual no se consideró necesario retirar el medidor para llevarlo al laboratorio.

Una vez validados todos los elementos que reposan en las bases de datos, se encuentra que el consumo es correcto, se conoció la causa del aumento por lo que no se consideró indispensable realizar una nueva revisión o calibración del medidor; de esta forma, las pruebas aportadas por la empresa cuentan con plena validez para continuar con el cobro, además, usted no presenta ningún soporte o argumento con el que se demuestre lo contrario.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con PQR-12930706-Q1C3, relacionada con los consumos de energía facturados en julio de 2025, los cuales le recordamos fueron calculados con base en la diferencia de lecturas, registradas por el equipo de medición, y nuestra empresa cumplió con el requisito de investigar el motivo del alto consumo, tal como se verificó en la revisión realizada al inmueble, donde se evidencio mayor uso del servicio.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

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,

SARA RESTREPO JARAMILLO

SARA RESTREPO JARAMILLO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12930706-Q1C3-R

4-72

Remitente

Nombre/Razón Social: MARINA DEL SOCORRO MUNETON YEPES
Dirección: RURAL_1730067720000000000_1730067720000000000
Ciudad: DON MATIAS
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA540484209CO

Destinatario

Nombre/Razón Social: MARINA DEL SOCORRO MUNETON YEPES
Dirección: RURAL_1730067720000000000_1730067720000000000
Ciudad: DON MATIAS
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA540484209CO

CUMAYOS 3000 030

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 29/09/2025 11:15:11

Orden de servicio: 17994225

RA540484209CO

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.I.: 890904996
Referencia: PQR-12930706-Q1C3-R Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: MARINA DEL SOCORRO MUNETON YEPES
Dirección: RURAL_1730067720000000000_1730067720000000000
Tel: Código Postal: Código Operativo: 30000030
Ciudad: DON MATIAS Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(grams): 318
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 318
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$16.800
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$16.800 COP

Dice Contener: AVISO

Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 29/09/2025

Distribuidor:

Gestión de entrega:

Ter 29 OCT 2025



33334693000030RA540484209CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, así como sus datos personales para probar la entrega del envío. Para aporcar algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN 3333 469
NOR-OCCIDENTE