

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

10 DIC 2025 16 DIC 2025

Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

SUR 800-284.998 - 1

ePM®

Medellín, 30 de Octubre de 2025

Señor (a).

GABRIEL JAIME HENAO ECHEVERRY

Municipio Santa Barbara Vereda San José

Santa Bárbara, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13082380-Z4W5-R

Radicado Nro. 20250120188952

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: 21/10/2025

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

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190680200765110000-4-0

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 21 de octubre de 2025

Señor
GABRIEL JAIME HENAO ECHEVERRY
Municipio Santa Barbara Vereda San José
Teléfono 3011484892
Santa Bárbara, Antioquia

0156ER- 20250130190145

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120188952

Cordial saludo señor Gabriel Jaime,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición, por la respuesta entregada en la decisión emitida con PQR-13082380-Z4W5, relacionada con los consumos de energía facturados en septiembre de 2025, bajo el contrato 8491296, para el inmueble ubicado en la dirección 190680200765110000 VEREDA SAN JOSE del Municipio de Santa Bárbara, Antioquia, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 6 de octubre de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial de la oficina de Santa Bárbara, Antioquia, usted en calidad de propietario, presentó inconformidad con el cobro realizado en la factura del mes de septiembre de 2025 para el servicio de energía (periodo comprendido entre el 23 de mayo al 22 de agosto de 2025) bajo el contrato 8491296. Indicó que, en el inmueble habita solo usted, pero solo unos días a la semana, ya que su residencia es en la ciudad de Medellín, además no se ha presentado daño, variación en el número, no se explica porque el consumo tan elevado, trámite que fue registrado con caso PQR-13082380-Z4W5.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada de manera personal el mismo día, en la respuesta le comunicamos que, los consumos de energía facturados en el mes reclamado 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 recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín, por la respuesta comunicada en la decisión emitida con PQR-13082380-Z4W5, argumentando no estar de acuerdo con la respuesta inicial, solicitando nuevamente revisión del medidor y de la propiedad 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 **septiembre de 2025** se debe tener en cuenta la entrada en vigencia 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 agosto de 2024 y bajo la Resolución CREG 105 de 2025, 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 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 trimestre de **septiembre de 2025** fue de 450 kWh trimestrales en 91 días de consumo y que normalizado a 90 días arrojó un consumo de 445.05 kWh, el cual presentó desviación significativa al exceder el límite superior de 380.1 kWh, motivo por el cual y en cumplimiento de la normatividad vigente, dimos inicio al proceso de investigación.

Nuestra empresa realizó visita en el inmueble según consta en el acta de revisión técnica de lectura del 22 de agosto de 2025 donde fuimos atendidos por usted. Aforo de carga: 0.073 kW el cual consiste en mayor uso del servicio; medidor con servicio registra y controlando no se veía registrar, no se evidencio daño, trocamiento ni error lectura, no comparte el servicio. Funciona: vivienda con instalaciones internas empotradas. Se notificó una desviación en el consumo de 75 a 148.kwh durante el periodo de junio, julio y agosto debido a mayor uso de electrodomésticos. Usted aceptó y justificó el consumo y quedó enterado del informe de la revisión.

Teniendo en cuenta lo anterior, al haber encontrado la causa de la desviación significativa para septiembre de 2025, nuestra empresa facturó para dicho mes el total del consumo registrado al evidenciar mayor uso del servicio.

Es importante precisar que, basamos el proceso de revisión previa de acuerdo con lo establecido en la norma, donde se nos ordena realizar las investigaciones a las desviaciones significativas por medio de revisiones técnicas, donde tal y como se mencionó, se ejecutaron las respectivas visitas de verificación en los días siguientes a la toma de lectura y de manera anticipada a la generación de la factura, por lo que una vez culminamos este proceso, determinamos con base en los soportes obtenidos que los consumos registrados por el elemento de medición eran procedentes y de allí que hubiera lugar a facturarlos en su totalidad, sin ser necesario para ello facturar por promedio y después cargar los consumos en la próxima factura.

Es importante resaltar que, el acta que se levantó en la visita fue firmada por usted, en señal de aceptación de que lo informado acontece como es descrito, y, por consiguiente, imprimiendo presunción de validez y credibilidad. Además, dicho trámite fue informado con anterioridad, mencionando las posibles situaciones que se podían presentar y en la cual se indicaba su derecho de estar acompañado de un técnico particular; y, para la fecha de la visita fue usted

quien atendió dicha revisión; por lo tanto, obrando bajo el principio de buena fe, la cual indica que presupone la existencia de relaciones reciprocas con trascendencia jurídica, y se refiere a la "confianza, seguridad y credibilidad" no tenemos facultad para entrar a cuestionar la calidad en la que actúa la persona que nos atiende en el predio.

De acuerdo con lo anterior, descartamos la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas y, en consecuencia, se determinó que el alto consumo no obedece a causas relacionadas con procesos derivados de la prestación del servicio por nuestra parte y, al mismo tiempo, se identificó nevera en muy mal estado, se encuentra en corto y no para de trabajar, siendo esta una causa atribuible a los usuarios del servicio.

Así mismo, le informamos que los consumos registrados y facturados fueron calculados por diferencia de lecturas, tomadas en el medidor, siendo éste 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 la cláusula 48 del Contrato de Condiciones Uniformes, 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-13082380-Z4W5, relacionada con los consumos de energía facturados en septiembre de 2025, los cuales le recordamos fueron calculados con base en la diferencia de lecturas, registradas por el equipo de medición, por lo cual nuestra empresa cumplió con el requisito de investigar el motivo del alto consumo, tal como se verificó en la revisión realizada al inmueble, y este permitió determinar que la causa del aumento se debió a variación en el nivel de utilización por 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.

Dada esta situación, el valor de \$70.061,44 que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado en su factura, la cual se adjunta a la presente comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio, así mismo, y si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, 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-13082380-Z4W5-R

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 8491296

DIRECCIÓN ENTREGA:

VEREDA SAN JOSE

MUNICIPIO: SANTA BÁRBARA-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1470794468

CLIENTE: GABRIEL JAIME HENAO ECHEVERRY

CC/NIT: 70564432

CICLO: 111 - ESTRATO: 1

**Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025**

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 20/11/2025

**REFERENTE DE PAGO:
1103949422-85**

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

190680200765110000-11-01184212

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ENERGÍA	336 kwh	\$131.812,86	450.001 kwh	\$206.100,44
		TOTAL EPM	<b">\$206.100,00</b">	
		TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES	<b">\$7.470,00</b">	
		SALDO APLICA	-\$143.509,00	
		TOTAL A PAGAR GRUPO EPM	\$70.061,00	

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado \$174.794,34



(415)7707173981008(8020)110394942285(3900)070061(96)20251120

CONTRATO: 8491296

TOTAL A PAGAR \$70.061,00

PRODUCTO 100

* ESTADO DE CUENTA *

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Remitente

DIRECCIÓN DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
Calle 58 # 42 - 125
MEDELLIN, ANTIOQUIA
Referencia: PQR-13082380-Z4W5-R
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código Postal: 050035072
Número de servicio: 18042086

CUMAYOS
1000 073

Destinatario

DIRECCIÓN DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
Carrera 58 # 42 - 125
MEDELLIN, ANTIOQUIA
Referencia: PQR-13082380-Z4W5-R
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código Postal: 050035072
Número de servicio: 18042086

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mínica Concesión de Correo//

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Orden de servicio:

Fecha Pre-Admisión: 04/11/2025 10:50:13

RA544548236CO

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input checked="" type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
			Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

Gestión de entrega:

calle 110 04 DIC 2025

1er

Observaciones del cliente :

33334693000073RA544548236CO

Principal Bulevar 101, Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: (01 8000 1120) / Tel. contacto: (571) 4722000

El usuario da su expresa constancia que hace conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratará sus datos personales para proveer la entrega del envío. Para ejercer algún derecho: serviciocliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN | 3333 NOR-OCCIDENTE | 469