

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

07/11/2025

13/11/2025

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.



Medellín, 4 de noviembre del 2025

Señora
SONIA MARÍA MONSALVE LONDOÑO
sonialondono43@g.mail....

0156ER- 20250130198464

Asunto: Respuesta al radicado 20250120201686

Cordial saludo señora Sonia María,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por la inconformidad con las respuestas dadas a sus reclamos presentados con las PQR-13127545-S6Q9, PQR-13127639-Y3P0, PQR-13127702-K2G6, relacionados con los consumos facturados en el mes de octubre del 2025, en los servicios de acueducto-alcantarillado, gas y energía, prestados bajo el contrato 2435855, en el inmueble identificado con la dirección CR 28 CL 29 -190 (INTERIOR 775) del municipio de Medellín-Antioquia y, con el fin de brindarle atención a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Sea lo primero aclarar que el presente recurso de reposición abordará de manera exclusiva el análisis de su inconformidad presentada contra las respuestas dadas a sus reclamos presentados con las PQR-13127545-S6Q9, PQR-13127639-Y3P0, PQR-13127702-K2G6, relacionados con los consumos facturados en el mes de octubre del 2025, en los servicios de acueducto-alcantarillado, gas y energía, por ello, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios, periodos de facturación, ni por otros conceptos diferentes, por no ser parte de esta. Por lo tanto, si tiene alguna duda diferente deberá efectuar la reclamación o petición correspondiente.

Antecedentes

El día 23 de octubre del 2025, mediante atenciones presenciales ingresadas con las PQR-13127545-S6Q9, PQR-13127639-Y3P0, PQR-13127702-K2G6, usted reclamo en con los consumos facturados en el mes de octubre del 2025, en los servicios de acueducto-alcantarillado, gas y energía, usted manifiesta inconformidad con los consumos facturados en el mes de octubre del 2025, en los servicios de acueducto-alcantarillado, gas y energía, prestados en el inmueble anteriormente mencionado.

Nuestra empresa tomó las decisiones a sus reclamos las cuales le fueron notificadas en forma personal donde se le indica que, no se realizaban modificaciones sobre los consumos objeto de los reclamos, por lo que, se consideran correctos y ajustados a la normatividad. Acto seguido, 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 y en subsidio de apelación ante La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; al no estar de acuerdo con las respuestas dadas a sus reclamaciones; por ello, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por EPM en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM en la reclamación

En las respuestas dada a los reclamos presentados claramente se le explicó a la usuaria que los consumos facturados en los servicios de acueducto-alcantarillado, gas y energía, facturados en el periodo reclamado se hicieron con base a la diferencia de lecturas tomadas a cada uno de los medidores, tal como lo establece la normatividad en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo cuenta argumentos del recurso de reposición, debemos mencionar que:

Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico.

Para el periodo de octubre del 2025, para los servicios de energía y gas 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 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 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/>).

Consumo facturado en el servicio de energía en el mes de octubre del 2025:

El consumo facturado en el mes de octubre del 2025, en el servicio de energía se hizo con base a las lecturas tomadas al medidor (15.825-15.710), para una diferencia de 115 kilovatios horas kWh en 32 días y normalizado a 30 días nos da un consumo de 107,8 kWh, consumo que no presentó desviación significativa pues el límite superior de periodo es de 112,5 kWh, es decir que el consumo facturado en el mes reclamado si bien presenta un aumento en comparación del promedio se considera normal en la instalación pues es muy

difícil que el consumo a facturar cada mes sea igual, pues existen muchas variables al interior del inmueble que impiden que sea igual cada mes.

PERÍODOS	CONSUMO	DIAS
1	101	32
2	93	30
3	93	29
4	94	32
5	91	31
6	91	29
7	96	29
8	111	31
9	101	29
10	100	31
11	101	31
12	95	30

Consumo mes analizado
115,000
Días de consumo
32
Consumo mes normalizado
107,813

Cálculo de límites	
Límite superior	112,596
Límite inferior	79,896

Consumo facturado en el mes de octubre del 2025, en el servicio de gas:

El medidor de gas tiene un factor de corrección de 0.862, es decir que el resultado de la diferencia de las lecturas tomadas al medidor cada mes, se debe multiplicar por dicho factor y de esta forma llegar al consumo real a facturar en el periodo.

El consumo facturado en el mes de octubre del 2025, en el servicio de gas se hizo con base a las lecturas tomadas al medidor, (2,496-2.470), para una diferencia de 26 m3, que al ser multiplicado por la constante de 0,862, da un consumo a facturar en el mes de 22,4 m3, en 32 días y normalizado a 30 días nos da un consumo de 21 m3 consumo que no presentó desviación significativa pues el límite superior de periodo es de 24,8 m3, es decir que el consumo facturado en el mes reclamado si bien presenta un aumento en comparación del promedio se considera normal en la instalación pues es muy difícil que el consumo a facturar cada mes sea igual, pues existen muchas variables al interior del inmueble que impiden que sea igual cada mes.

PERÍODOS	CONSUMO	DIAS
1	12,864	32
2	20,582	30
3	18,01	29
4	13,722	32
5	18,01	31
6	18,867	29
7	17,152	29
8	18,01	31
9	19,725	29
10	17,235	31
11	18,097	31
12	17,235	30

Consumo mes analizado
22,406
Días de consumo
32
Consumo mes normalizado
21,006

Cálculo de límites	
Límite superior	24,835
Límite inferior	9,847

Consumo facturado en el mes de octubre del 2025, en el servicio de acueducto:

El consumo facturado en el mes de octubre del 2025, en el servicio de acueducto se hizo con base a las lecturas tomadas al medidor, (737-719), para un consumo a facturar en el mes de 18 m3, que no presentó desviación significativa, pues el límite superior del periodo es de 22 m3, es decir que si bien el consumo facturado en el mes reclamado presenta un aumento en comparación del promedio se considera normal en la instalación pues es muy difícil que el consumo a facturar cada mes sea igual, pues existen muchas variables al interior del inmueble que impiden que sea igual cada mes.

Mes de facturación	Lectura actual (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)	Consumo registrado (metros cúbicos)	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio (metros cúbicos)	% desviación permitido para el aumento	Límite superior (metros cúbicos)
				Mes	consumo			
oct-25	737	719	18	sep-25	13	13	65%	22
				ago-25	14			
				jul-25	13			
				jun-25	12			
				may-25	14			
				abr-25	13			

Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registran cada uno de los medidores en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio.

Es importante que tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Para la fecha de atención del presente recurso de reposición ya se había tomado las lecturas a los medidores para facturar los consumos en el mes de noviembre del 2025 y fueron comparadas con las facturadas en el mes de octubre del 2025 sin encontrar inconsistencias en ellas, es decir que no hay error en las lecturas facturadas.

Finalmente, es importante hacer uso racional del servicio, examinar los hábitos de consumo y adoptar medidas de control.

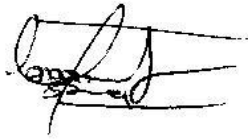
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma las decisiones informadas a sus reclamos presentados con las con las PQR-13127545-S6Q9, PQR-13127639-Y3P0, PQR-13127702-K2G6, relacionados con los consumos facturados en el mes de octubre del 2025, en los servicios de acueducto-alcantarillado, gas y energía, prestados bajo el contrato 2435855, en el inmueble identificado con la dirección CR 28 CL 29 -190 (INTERIOR 775) del municipio de Medellín-Antioquia, toda vez que, luego de hacer las verificaciones, el consumo es correcto y registrado por diferencia de lecturas del equipo de medida; sin observancia de desviaciones significativas.

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.

Continua en reclamación el valor de \$66.380, quedando en espera al fallo que emita La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios al momento de atención del recurso de apelación.

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,



JAIRO DANIEL OSPINA HENAO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13127545-S6Q9-R, PQR-13127639-Y3P0-R, PQR-13127702-K2G6-R