

Medellín, 11 de junio de 2025

Señor
JOSE NOE BEDOYA BUSTAMANTE
jonobebu12@gemall.com

0156ER- 20250130107279

Asunto: Respuesta al radicado 20250120097132

Cordial saludo señor José Noe,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su escrito a través del cual presentó el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la respuesta entregada con el caso PQR-12732693-Z2J0 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 28 de mayo de 2025 usted reclamó por consumo de energía facturado en mayo de 2025 bajo el contrato Nro. 605279, para el inmueble ubicado en la CL 57 CR 66 BB -65 del municipio de Bello (Ant), trámite que fue registrado con caso PQR-12732693-Z2J0.

Nuestra empresa tomó una decisión el 28 de mayo de 2025, la cual fue notificada personalmente el mismo día de su reclamación; mediante la cual, le comunicamos que el consumo se calculó por diferencia de lecturas, al presentarse desviación significativa se investigó la variación encontrando que se trató del mayor uso del servicio y los procesos de lectura y facturación se hallaron sin novedad estando sus valores ajustados a la norma.

Con lo anterior no se realizaron modificaciones sobre los valores objeto de reclamo; además, se informó el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994).

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante EPM y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, en contra de la respuesta entregada con el caso PQR-12732693-Z2J0, argumentando que le llegó la factura con alto consumo injustificado por lo que solicita revisión.

En el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete relacionado a consumos de energía facturados en mayo de 2025, objeto de inconformidad desde la atención inicial, por lo que, en caso de tener inconformidad por otros periodos o servicios, podrá presentar el nuevo requerimiento en una de nuestras oficinas de atención, de estimarlo necesario.

Análisis adelantado por EPM

Retomando se informa que realizaremos el análisis del proceso de facturación para el servicio de energía con los términos establecidos en la normatividad asociada, artículo 146 de ley 142 de 1994, Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

Se tomó lectura al medidor el 12 de abril de 2025, encontrándose consumo registrado por diferencia de lecturas a razón de 126 kilovatios hora (kWh) para 29 días que normalizado a 30 días serían 130 kWh. A continuación, se detalla lecturas, consumo para mayo, entre otros datos historicos importantes:

ENERGÍA											
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)											
Periodo De Consumo	Mes factura	Días de Consumo	Fecha Lectura Actual	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo Facturado	Consumo normalizado a 30 días	Consumo Promedio últimos 12 meses	Consumo Promedio últimos 12 meses normalizados	Limite Superior
Del 12/04 al 14/05	jun-25	32	14/05/2025	2338	2239	99					
Del 14/03 al 12/04	may-25	29	12/04/2025	2239	2113	126	126	130,34	97	95	127
Del 13/02 al 14/03	abr-25	29	14/03/2025	2113	2049	64	64	66,21	102	102	
Del 15/01 al 13/02	mar-25	29	13/02/2025	2049	1965	84	84	86,90	104	103	
Del 16/12 al 15/01	feb-25	30	15/01/2025	1965	1873	92	92	92,00	105	103	
Del 14/11 al 16/12	ene-25	32	16/12/2024	1873	1770	103	103	96,56	104	103	
Del 16/10 al 14/11	dic-24	29	14/11/2024	1770	1674	96	96	99,31	105	103	
Del 16/09 al 16/10	nov-24	30	16/10/2024	1674	1568	106	106	106,00	105	103	
Del 15/08 al 16/09	oct-24	32	16/09/2024	1568	1464	104	104	97,50	105	103	
Del 16/07 al 15/08	sep-24	30	15/08/2024	1464	1362	102	102	102,00	106	104	
Del 14/06 al 16/07	ago-24	32	16/07/2024	1362	1267	95	95	89,06	106	105	
Del 15/05 al 14/06	jul-24	30	14/06/2024	1267	1167	100	100	100,00	107	105	
Del 13/04 al 15/05	jun-24	32	15/05/2024	1167	1058	109	109	102,19	117	115	
Del 14/03 al 13/04	may-24	30	13/04/2024	1058	951	107	107	107,00	111	109	

El consumo normalizado presentó desviación significativa de acuerdo con la Resolución CREG 105 de 2024, al sobrepasar el límite superior establecido en 127 kWh, siendo obligación de nuestra empresa investigar la variación, según el artículo 149 de ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Con el fin de investigar, el mismo 12 de abril con autorización del usuario e informando sus derechos, se procedió a realizar la revisión previa de acuerdo con el acta titulada "REVISIÓN TÉCNICA DE LECTURA", en la cual, se encontró como causa de la variación, el nivel de utilización por mayor uso, la usuaria Betsy Ramirez informó que utilizó más el servicio, se anexa el acta.

Identificada la causa de la variación correspondiente al mayor uso del servicio, manejo que es responsabilidad del usuario, se procedió a cobrar correctamente la totalidad del consumo registrado a razón de 127 kWh en la facturación de mayo de 2025 (Consumo del 14/mar al 12/abr), cuenta que fue generada el 6 de mayo de 2025.

Como la lectura fue el 12 de abril de 2025, luego se hizo la revisión previa el mismo día de la lectura y la generación de la factura fue el 6 de mayo de 2025, se ha cumplido con la investigación respectiva, realizada mediante revisión previa a la facturación de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994.

Se orienta que, sobre el costo, este puede tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación asociada a las tarifas. Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio.

En cuanto a su solicitud de realizar una revisión, le indicamos que no se consideró necesario, ya que en el análisis de los consumos facturados se evidenció que estos son constantes, además, no se detectó ninguna anomalía en la toma de las lecturas, ni inconvenientes con el medidor.

Además, ya se hizo revisión y el servicio funciona en normalidad y se proyecta disminución para el próximo periodo como se puede ver en el cuadro, sin embargo, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular

Lo anterior, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado otras situaciones, 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.

Es importante tener en cuenta que el consumo se liquida mes vencido, de modo que los cambios en el uso del servicio no se reflejan de manera inmediata en la cuenta. Se pueden presentar variaciones, principalmente ocasionadas por los hábitos de uso del servicio en el inmueble y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio.

El usuario también puede validar en que actividades y en que horarios demanda mayor uso del servicio, con el fin de implementar medidas de ahorro y/o uso eficiente del mismo, que conlleven a un menor consumo y por ende menor valor facturado.

Revisados los argumentos expuestos por el recurrente y lo actuado por nuestra Empresa no se encontró mérito para revocar la determinación anunciada en la respuesta a la reclamación atendida con el caso PQR-12732693-Z2J0.

Consecuentes con lo anterior, se confirma la respuesta dada al reclamo relacionado con el consumo de energía facturado en mayo de 2025 bajo el contrato de la instalación, toda vez que los consumos se facturan por estricta diferencia de lecturas y la variación fue por el mayor uso del servicio.

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

Finalmente se informa que procedemos a dirigir este oficio al correo escrito por usted así:

Autorizo ser notificado al correo electrónico: Jonobe bu 12 (A) Gemall.com
o dirección D

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,



JUAN CARLOS PELAEZ VELASQUEZ
Empresas Públicas De Medellín, E.S.P

PQR-12732693-Z2J0-R

Anexo (1 folio)

- Revisión previa

REVISIÓN TÉCNICA DE LECTURA
Cliente:BEDOYA BUSTAMANTE JOSE NOE
Dirección:CL 57 CR 66 BB -65
AN BELLO - Antioquia
Instalación:095617006220650000

Motivo: ENERGIA Con Desviación de consumo.
GAS Con Desviación de consumo.

Fecha Inicio Revisión:12/04/2025 02:10 p. m.

Señor usuario usted tiene derecho a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión; trascurrido un plazo máximo de quince (15) minutos sin hacerse presente el testigo, se hará la revisión y pasará a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y el estado de las conexiones del predio.

¿Acepta este derecho?: NO

Apreciado usuario:
Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos.

Como resultado de la revisión de hoy se encontró que:

MEDIDORES:

ACUEDUCTO		NORMAL	
Marca:	WATER TECH		
Modelo:	SIRIUS		
Serie:	2017765663		
Medida(s):			
Acueducto			
Lectura Actual	12/abr/2025	01585 M3	

ENERGÍA

CON OBSERVACION(es)

Marca: E31

Modelo: HXE13DL 240V 5-60A

Serie: 22489751

Medida(s):

Energía

Lectura Actual 12/abr/2025 02239 kWh

Observaciones:

* VARIACION NIVEL DE UTILIZACIÓN

+ REVISIÓN TÉCNICA LECT (EGA)

Observaciones Medidor:

Energía - Investigación Desviación del Consumo.Marca: hexing, Serie: 22489751, medidor con carga registra normal y sin carga no se ve registrar, Funciona: vivienda, Instalaciones internas (expuesta con empalmes o empotradas), Motivo: el aumento se debe a: que usuario utiliza más el servicio, hace: 1 mes.

GAS

CON OBSERVACION(es)

Marca:

METREX

Modelo:

G1.6(G1.6)

Serie:

20086116438

Medida(s):

Gas

Lectura Actual

12/abr/2025

03234.000 M3

Observaciones:

* VARIACION NIVEL DE UTILIZACIÓN

+ REVISIÓN TÉCNICA LECT (EGA)

Observaciones Medidor:

Gas - Investigación Desviación del Consumo.Marca: metrex,
Serie: 20086116438, medidor con flujo registra normal y con
gasodomésticos cerrados no se ve registrar, Funciona: vivienda,
el aumento se debe a: que usuario utiliza más el servicio,
hace: 1 mes.

REVISIÓN ENERGÍA
Por la variación del consumo en el servicio de ENERGIA o por la imposibilidad del registro del consumo en este periodo de facturación, evidenciado en la toma de la lectura del día de hoy, se realizó revisión técnica que permitió identificar las posibles causas de la variación y/o imposibilidad, con el propósito de garantizarle una correcta facturación.

Observación Adicional: VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO
Otra observación: Cliente autoriza el envío de la revisión al correo suministrado
Nro. De Personas: 2
Tiempo de Ocupación: 30
Unidad de Ocupación: AÑO

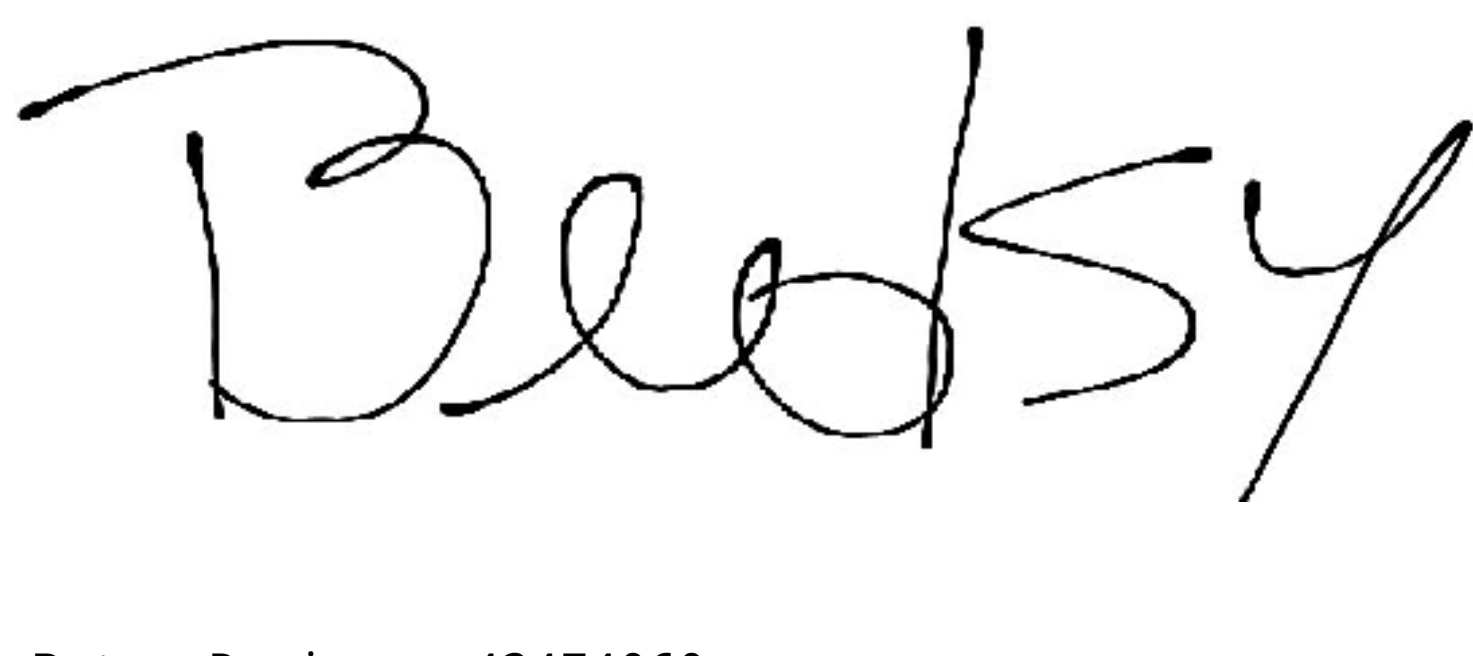


REVISIÓN GAS
Por la variación del consumo en el servicio de GAS o por la imposibilidad del registro del consumo en este periodo de facturación, evidenciado en la toma de la lectura del día de hoy, se realizó revisión técnica que permitió identificar las posibles causas de la variación y/o imposibilidad, con el propósito de garantizarle una correcta facturación.

Observación Adicional: VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO
Otra observación: Cliente autoriza el envío de la revisión al correo suministrado
Nro. De Personas: 2
Tiempo de Ocupación: 30
Unidad de Ocupación: AÑO



Siendo el 12/ABR/2025 02:14 P. M.



Usuario Betsy Ramirez 43474060

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias,las cuales puedes realizar por medio de la Línea de Atención (604) 44 44 115 o 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor:OSORIO MORENO OSCAR DANIEL Identificación:1027954501
UTI5199 12/ABR/2025 02:14 P. M.



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:

 Documentos Electrónicos

www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**.

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1339934
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: jonobebu12@gemall.con - Jose Noe Bedoya Bustamante
Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120097132
Fecha envío: 2025-06-12 18:01:25
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: [1](#)

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2025/06/12 Hora: 18:04:08		Tiempo de firmado: 2025/06/12 18:04:08 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/12 Hora: 18:04:08	Jun 12 18:04:08 cl-t205-282cl postfix/smtplib[18455]: 6F9E81248830: to=, relay=none, delay=0.15, delays=0.05/0.09/0.01/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=gemall.con type=A: Host not found)	Tiempo de firmado: 2025/06/12 19:51:36 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.



Contenido del Mensaje



Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120097132



Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.



Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificacion (sha256)
Oficio-PQR-12732693-Z2J0-R-369.pdf	application/pdf	d03bafad77b91ad1d874a834bba44fce3d07280cf3cd59968482007cc2e09d1a



Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



Notificación PQR



?



?

¡Hola!

Adjunto encontrarÃ¡ la informaciÃ³n de Oficio de respuesta al nÃºmero de radicado 20250120097132. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepciÃ³n de la experiencia que tuviste con EPM, a travÃ©s de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

