

Medellín, 27 de Junio de 2025

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM	
RECEPCION EN CARTERA	DESRECEPCION EN CARTERA
15 JUL 2025	21 JUL 2025
Advertencia. La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.	
NIT. 850.804.948 - 1	

Señor (a).

SILVIA AMPARO RUEDA HIGUITA

PQR-12645323-Q6G7-RA

Barrio Obrero BI 4 11 50 C 5

Apartadó, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12645323-Q6G7-R

Radicado Nro. 20250120095622

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: 17/06/2025

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,


FARLY PAOLA MARIN GARCIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190048100409720000-4-0

Medellín, 17 de junio 2025

Señora **0156ER-20250130110107**
SILVIA AMPARO RUEDA HIGUITA
Barrio Obrero BI 4 11 50 C 5
Teléfono 3207315486
Apartadó, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120095622

Cordial saludo señora Silvia Amparo,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición ante nuestra empresa y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta emitida con el caso No. PQR-12645323-Q6G7, relacionada con el consumo de energía facturado en los meses de abril y mayo de 2025, bajo el contrato No. 11408785 de la instalación No. 190048100409720000 en el municipio de Apartadó y, con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El día 25 de abril de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial, usted en calidad de propietaria reclamó por los consumos de energía facturados en los meses de abril y mayo de 2025, bajo el contrato No. 11408785 asociado a la instalación antes mencionada; trámite que fue registrado con el caso No. PQR-12645323-Q6G7.

El 07 de mayo de 2025, nuestra empresa generó la respuesta a su reclamación, la cual le fue notificada de manera personal en nuestras oficinas, donde le comunicamos que el consumo de energía cobrado en los meses objeto de reclamo, era correcto y ajustado a la normatividad vigente. Además, le indicamos los recursos de Ley a los cuales 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 emitida con el caso No. PQR-12645323-Q6G7, argumentando que, en los últimos tres meses el costo del servicio de energía ha incrementado, indica que en el predio residen tres personas y, a pesar de haber revisado la instalación, el consumo no tiene reducción.

Es de mencionar que, el recurso de reposición define su alcance en la revisión de la decisión anterior, con el fin de identificar todos los aspectos involucrados en la misma y entrar a resolver si se encuentran méritos para confirmar, modificar o revocar.



En este orden de ideas, en el presente comunicado nos pronunciaremos únicamente respecto a los consumos de energía facturados en los meses de abril y mayo de 2025, por tanto, de presentar alguna inconformidad por lo facturado en otro periodo, deberá radicarla de manera independiente para que se proceda con el análisis que corresponda.

Análisis adelantado por EPM

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Energía, si se presentaron desviaciones significativas y de ser así, es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente. 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 establecidos, que para el caso de los meses de abril y mayo de 2025, debimos tener en cuenta que desde agosto de 2024 entró en vigor la Resolución CREG 105 de 2024, la cual modifica transitoriamente 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.

Según la Resolución CREG 105 de 2024 para la facturación objeto de recurso, 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, facturados, diferentes a cero y sin novedades; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días.

Así que, con el fin de ampliar la información del análisis de desviaciones significativas, la invitamos a consultar el Contratos de Condiciones Uniformes de Energía en nuestra página web: <https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>.

De esta manera, para liquidar el consumo de **marzo de 2025** (periodo del 17/01/2025 al 17/02/2025) se tomó lectura al medidor el 17/02/2025 por 13732 kWh y al compararla con la dejada en el mes anterior por 13516 kWh, la diferencia arrojó un consumo de 216 kWh en 31 días que, al normalizarlo a 30 como lo indica la Resolución CREG 105 de 2024, se evidencia un alto consumo que generó una desviación significativa al sobrepasar los 200 kWh del límite superior estipulado para la instalación.

Energía Consumos representados en Kilovatios Hora (kWh)								
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo normalizado	Consumo últimos 12 meses		Límite Superior	Consumo facturado
					Mes	Consumo		
mar-25	13732	13516	216	209	2025 Febrero	133	200	216
					2025 Enero	127		
					2024 Diciembre	112		
					2024 Noviembre	63		
					2024 Octubre	115		
					2024 Septiembre	148		
					2024 Agosto	143		
					2024 Julio	135		
					2024 Junio	142		
					2024 Mayo	142		
					2024 Abril	122		
					2024 Marzo	68		

De este modo, tal como lo indica el artículo 149 de la ley 142 de 1994, al preparar las facturas es obligación de nuestra entidad investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, así las cosas, al tomar la lectura al medidor y recibir el reporte de unidades (kW) comienza la preparación del documento de cobro, realizando las liquidaciones de consumos, cargos, costos y demás ítems que conlleva esta gestión.

Por esto, antes de la generación del documento de cobro (07/03/2025) se efectúan los análisis correspondientes en la liquidación de valores; para el caso que nos ocupa, se evidencia que la instalación registró un consumo mayor al del mes anterior, el cual sobrepasó el límite superior de 200 kWh.

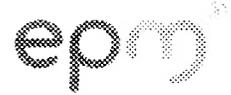
Luego de analizar los registros de la toma de lectura y antes de liquidar el consumo para impresión de la factura, se inicia el proceso de investigación realizando los análisis correspondientes, seguidamente, se revisan situaciones que pudiesen haber afectado la instalación y luego de gestionar los descartes pertinentes, se dio aplicación a lo definido en la Resolución CREG 105_007 DE 2024, haciendo uso de lo contenido en Cláusula 50, del CCU "Literal (b) Procedimiento para investigar las desviaciones significativas" así:

Con el fin de investigar el motivo del incremento se efectuó un análisis de la información histórica de la instalación por medio de la utilización de los modelos de analítica de datos descritos en el numeral 6.3 del Parágrafo 1 de la Clausula 49 del CCU, con el objetivo de evidenciar el motivo que originó la desviación, donde se pudo concluir a través del método de árboles de clasificación que, la causa que originó un alto consumo es por mayor uso del servicio. Cabe indicar que, mediante la factura, le fue comunicado la novedad presentada para dicho periodo, como lo puede apreciar en la siguiente imagen:

EPM te informa que, al realizar la lectura del medidor de Energía, se identificó una desviación significativa en el consumo. Analizamos la causa de esta variación a través un modelo analítico de datos teniendo en cuenta el comportamiento histórico de tu consumo, utilizando el método de árboles de clasificación. Concluyendo que el consumo registrado se encuentra justificado debido a: mayor uso del servicio. Lo anterior de acuerdo con la Resolución CREG 105_007 DE 2024. Si tienes inquietudes contacta uno de nuestros canales de atención.

De ese modo, se concluyó antes de la liquidación del cobro que, la causa de la desviación significativa para el mes de marzo de 2025 obedeció a un mayor uso del servicio, por lo tanto, nuestra empresa procedió a facturar el total del consumo registrado a razón de 216 kWh.

Posteriormente, los consumos de energía en el mes de **abril de 2025** (periodo del 17/02/2025 al 18/03/2025) se liquidaron luego de la toma de lectura al medidor el día 18/03/2025 por 13974 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la del periodo anterior de 13732 kWh, la diferencia arroja un consumo de 242 kWh en 29 días que, al normalizarlo a 30, se identificó una desviación significativa, dado que las unidades registradas excedieron los 225 kWh establecidos como el límite superior en la instalación.



Lo anterior, se detalla en el siguiente recuadro:

Energía Consumos representados en Kilovatios Hora (kWh)								
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo normalizado	Consumo últimos 12 meses		Límite Superior	Consumo facturado
					Mes	Consumo		
abr-25	13974	13732	242	250	2025 Marzo	216	225	242
					2025 Febrero	133		
					2025 Enero	127		
					2024 Diciembre	112		
					2024 Noviembre	63		
					2024 Octubre	115		
					2024 Septiembre	148		
					2024 Agosto	143		
					2024 Julio	135		
					2024 Junio	142		
					2024 Mayo	142		
					2024 Abril	122		

Para este mes, se realizó el mismo procedimiento de analítica de datos definido en CCU con base en lo estipulado en la Resolución CREG 105 de 2024, procedimiento que también fue anunciado en la factura como se puede ver en la siguiente imagen, allí se explica que de acuerdo con el comportamiento histórico del consumo, utilizando el método de series de tiempo, se determinó que la variación en el nivel de utilización de energía para el periodo de abril fue debido a un mayor uso del servicio:

EPM te informa que, al realizar la lectura del medidor de **Energía**, se identificó una desviación significativa en el consumo. Analizamos la causa de esta variación a través un modelo analítico de datos teniendo en cuenta el comportamiento histórico de tu consumo, utilizando el método de series de tiempo. Concluyendo que el consumo registrado se encuentra justificado debido a: mayor uso del servicio. Lo anterior de acuerdo con la Resolución CREG 105_007 DE 2024. Si tienes inquietudes contacta uno de nuestros canales de atención.

Por consiguiente, se procedió con la facturación total de las 216 unidades (kWh) demandadas en la instalación y registradas por el medidor como único testigo de lo realmente utilizado en el predio.

Sin embargo, en la gestión del reclamo presentado por usted, se programó revisión técnica en el inmueble, mediante la orden No. 549185794, la cual fue ejecutada el día 28/04/2025, en ella, se encontró medidor con serie No. 3525379 y lectura 014340.

Se practica Prueba indicativa de funcionamiento al medidor con resultado: (-0.28%), el cual se encuentra dentro de lo permitido por la norma técnica 4856 de fabricación de medidores NTC (+ o - 6%) homologada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), lo que indica que el medidor está funcionando correctamente y por ende el consumo registrado es correcto.

Asimismo, se evidencia que el equipo está en buen estado, se chequea con cargas instaladas y registra normal, sin cargas instaladas no registra; las redes eléctricas están en buenas condiciones, no se encontraron daños internos ni surte otras instalaciones, en el inmueble funciona un apartamento; el medidor se encuentra bien marcado en terreno, no hay error de lectura ni troca con otra instalación y en el apartamento viven 3 personas hace 3 meses. La revisión se realizó en compañía suya, quien como propietaria del inmueble quedó enterada del informe de la inspección.

Es de aclarar que, si la causa del incremento del consumo obedece a variación en la utilización del servicio (aumento de número de personas, nueva ocupación, cambio de uso, aumento en el nivel de producción, etcétera) este se considera atribuible al usuario y por ello es quien debe asumir el cobro por el alto consumo, ya que nuestra empresa no es responsable del mismo.

De hecho, 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 28 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.

Lo anterior no quiere decir que nuestra empresa no considere sus argumentos, pero nosotros no podemos 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, 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.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa **confirma** la decisión emitida mediante el caso No. PQR-12645323-Q6G7, relacionada con el consumo de energía facturado en los meses de marzo y abril de 2025 bajo el contrato 11408785, asociado a la instalación No. 190048100409720000 ubicada en el municipio de Apartadó, toda vez pudimos confirmar que nuestra empresa dio estricto cumplimiento a la normatividad vigente, realizando el proceso de análisis para identificar la causa que originó el incremento en el consumo, donde se pudo concluir que es imputable al usuario por mayor uso, además en la revisión técnica realizada al inmueble se corroboró que el medidor funcionada adecuadamente.

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

Finalmente, le informamos que el valor de \$143.562,82, actualmente se encuentran separados en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, este se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM, si lo requiere, podrá solicitar alternativas de pago en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas, 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paola Marín García'.

PAOLA MARÍN GARCÍA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12645323-Q6G7-R

Anexos: (1)

- Revisión de consumos



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario Tel (1)7943670
www.envia.co

Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minlic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 87



CREDITO 034053232130

CUFE

Somos Autorotendedores Resoluc:4327 Ju/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 27/06/2025 12:29				ORIGEN: MEDELLIN		DESTINO: APARTADO-ANTIOQUIA		REG.DESTINO: APARTADO		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PQR156				CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				PESO (gramos) 1000		Desconocido No.31		1 2		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657				CEDULA/ TI/ NIT 890904996-1		PESO VOL 1		Rehusado No.44		1 2	
COD. POSTAL ORIGEN 050015258				CUENTA 03-001-0004430		No Reside No.35		1 2		1	
PARA SILVIA AMPARO RUEDA HIGUITA				RECIBE LOS SABADOS: SI		No Reclamado No.40		1 2		2	
BARRIO OBRERO BLOQUE 4 11 50 C 5				PESO A COBRAR(Kg) 1		Dir. errada No.34		1 2		envia	
TEL 3207315486				CEDULA/ TI/ NIT		VALOR DECLARADO 5000		Fecha de devolución al remitente		Guia complementaria de devolucion	
COD. POSTAL 057840				VAL SERV ME 0		FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega:		COLVANES S.A.S	
NOTAS PQR-12645323-Q6G7-R FARLY PAOLA MARIN GARCIA				TOTAL FLETE 0		OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 28/06/2025		Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
Nombre CC.Remitente				El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO		CARTAPORTE NO 156				10 JUN 2025	
										NIT. 800.185.306-4	

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670

ENVA COLVANES S.A. S. informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, normas complementarias Actos de Privacidad y Protección de Tratamiento de Datos Personales, se informo al personal y al del Destinatario, autorizándole en todo momento recibir el tratamiento de sus datos personales, autorizar de cualquier forma y en cualquier momento a los intermediarios del servicio a transferir sus datos personales, y por su solicitud o orden de autorizacion competente, para la prestación de PQR remitirse al portal www.envia.com o a la línea telefónica 7943670

RECOLECCION

FOPER01



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minlic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 87



CREDITO 034053232130

CUFE

Somos Autorotendedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 27/06/2025 12:29				ORIGEN: MEDELLIN		DESTINO: APARTADO-ANTIOQUIA		REG.DESTINO: APARTADO		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PQR156				CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				PESO (gramos) 1000		Desconocido No.31		1 2		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657				CEDULA/ TI/ NIT 890904996-1		PESO VOL 1		Rehusado No.44		1 2	
COD. POSTAL ORIGEN 050015258				CUENTA 03-001-0004430		No Reside No.35		1 2		1	
PARA SILVIA AMPARO RUEDA HIGUITA				RECIBE LOS SABADOS: SI		No Reclamado No.40		1 2		2	
BARRIO OBRERO BLOQUE 4 11 50 C 5				PESO A COBRAR(Kg) 1		Dir. errada No.34		1 2		envia	
TEL 3207315486				CEDULA/ TI/ NIT		VALOR DECLARADO 5000		Fecha de devolución al remitente		Guia complementaria de devolucion	
COD. POSTAL 057840				VAL SERV ME 0		FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega:		Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
NOTAS PQR-12645323-Q6G7-R FARLY PAOLA MARIN GARCIA				TOTAL FLETE 0		OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 28/06/2025		10 JUN 2025	
Nombre CC.Remitente				El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO		CARTAPORTE NO 156				NIT. 800.185.306-4	

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670

ENVA COLVANES S.A. S. informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, normas complementarias Actos de Privacidad y Protección de Tratamiento de Datos Personales, se informo al personal y al del Destinatario, autorizándole en todo momento recibir el tratamiento de sus datos personales, autorizar de cualquier forma y en cualquier momento a los intermediarios del servicio a transferir sus datos personales, y por su solicitud o orden de autorizacion competente, para la prestación de PQR remitirse al portal www.envia.com o a la línea telefónica 7943670

RECOLECCION

FOPER01