CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA 26 AGO 2025 DESFIJACION EN CARTERA 11 SEP 2025

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

Medellín, 15 de Agosto de 2025

epm

NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

DAMARIS ESTRADA OQUENDO **PQR-12859474-P5Y4-RA**

CR 42 B CL 107 E -46 (INTERIOR 201)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 5287947

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12859474-P5Y4-R
Radicado Nro. 20250120132681

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: 02/08/2025

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,

IVONNE ELIANA GONZALEZ VALENCIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

0604222075004602O1-4-4

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 2 de agosto de 2025.

Señora
DAMARIS ESTRADA OQUENDO
CR 42 B CL 107 E -46 (INTERIOR 201)
Teléfono: 3044946013
Medellín, Antioquia

0156ER- 20250130140553

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120132681

Cordial saludo señora Damaris,

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 (SSPD), por la respuesta entregada al reclamo PQR-12859474-P5Y4, y, con el fin de brindarle atención a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 14 de julio de 2025, usted reclamó por los consumos de gas de junio de 2025, en el contrato 1819230 con dirección CR 42 B CL 107 E -46 (INTERIOR 201) de Medellín, trámite que fue registrado con el caso PQR-12859474-P5Y4.

Nuestra empresa tomó una decisión es mismo día, siendo esta notificada de forma personal, en la cual se le informo que el consumo facturado del servicio del gas en el mes de junio de 2025 de 27,5 metros cúbicos (m3), fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa que ameritara visita en terreno, dado que no superó el límite de consumo de la instalación que para este periodo es de 28,4 m3.

De acuerdo con el análisis realizado, no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, por lo cual se concluye que el consumo para el mes reclamado fue ocasionado por el uso del servicio durante el periodo comprendido entre el 3 de mayo y el 4 de junio de 2025 (32 días).

Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no realiza modificaciones sobre los consumos facturados para el servicio de gas suscrito bajo el contrato N° 1819230; toda vez que éstos son considerados correctos, dado que fueron determinados por diferencia de lecturas tomadas al medidor y se encuentran ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 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 Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta comunicada mediante el caso PQR-12859474-P5Y4, en la que manifiesta que no permanecen en el inmueble, y los consumos de gas en comparación de otros inmuebles son muy altos, como la factura anterior que su valor fue muy elevado, por lo que, solicita una revisión al medidor, de igual forma para el agua, que es de nacimiento que la utiliza para todas las labores del hogar.

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-12859474-P5Y4 correspondiente al servicio de gas de junio 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

Para iniciar le informamos que la normatividad vigente establece que nuestra empresa debe hacer uso de instrumentos que la técnica haya dispuesto para medir sus consumos, que en este caso es el medidor, por lo tanto, el elemento de medición es el único testigo del consumo real demandado al interior del inmueble, componente principal del cobro.

No obstante, en caso de presentarse una desviación significativa nuestra empresa se encuentra obligada a identificar la causa de la variación de manera previa a la facturación del consumo. Para lo cual es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta manera comprender la información relacionada en el presente comunicado.

Existe desviación significativa cuando un consumo registrado presenta aumento o disminución respecto al consumo promedio histórico de la instalación superando el límite establecido para el periodo analizado. Al respecto, se aclara que el límite de desviación se actualiza mes a mes según el promedio de los consumos facturados en los los últimos 6 meses motivo por el cual no es un dato fijo.

Desde el periodo de facturación de agosto de 2024 y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, 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, limites que se determinan para la facturación mensual con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses realmente medidos, facturados y diferentes a cero; 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 en el siguiente enlace: https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/.

De lo anterior, aclaramos que el análisis de consumos se realiza en estricto cumplimiento

de la normatividad vigente en la cual se establece que es necesario determinar si el consumo registrado presenta o no desviación significativa. Así las cosas, procedemos a efectuar el análisis de los consumos de gas objetados por usted, donde tenemos el siguiente comportamiento:

PERÍODOS	CONSUMO	DIAS
1	20.238	32
2	20.238	30
3	20.238	29
4	23.917	32
5	23.917	30
6	22.997	30
7	24.837	31
8	25.757	31
9	22.078	31
10	24.837	29
11	22.078	29
12	24.837	31

Consumo mes analizado
27.590
Días de consumo
32
Consumo mes normalizado
25.866

Cálculo de límites	
Límite superior	28.4
Límite inferior	17.0

Por lo que, al observar el reporte, se tiene que los consumos de gas para junio de 2025 por 27.59 m3 no presentaron desviación significativa, al no superar el límite establecido para dicho mes, procediendo así a facturar la totalidad de los consumos registrados por el medidor.

Gas

Cálculo Consumo del 03 may al 04 jun (32 días)

Lectura actual		Lectura anterior		constante		consumo
3.713	-	3.683	x	0,920	=	27,597m³

Valores Facturados	m³	x	Costo ($)	Valor ($)
Consumo jun-25	20		3.168,60	$ 63.372,00
Consumo jun-25	7,597		2.776,66	$ 21.094,29
Subsidio				-28.865,95
Total Gas				$ 55.600,34

No obstante, en atención al recurso de ley, se procedió a programar una revisión al inmueble con la orden 573844109 del 21 de julio de 2025, en la cual se encontró que el medidor está funcionando correctamente con carga y sin carga, las instalaciones internas o expuestas en buen estado y no se detectaron daños, funciona vivienda en la cual habita 4 personas hace 39 años, además se verifica instalación en terreno y no hay error lectura, no hay fugas o escapes de gas.

Teniendo en cuenta que el medidor esta en buen funcionamiento, indica que los consumos corresponden a los demandados en el inmueble y no a una falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.

Es importante considerar que la facturación se elabora mes vencido por lo que los cambios que se den en el uso del servicio no se reflejan de manera inmediata, además la cantidad de días del periodo a facturar no es siempre la misma, ya que los periodos varían entre 28 y 32 días, lo cual influye en que se presente incremento o disminución de la totalidad de unidades a facturar de un mes a otro.

Así mismo, el sustento legal para el cobro es el registro del medidor y no existen razones de hecho ni de derecho para revocar los consumos como lo solicita, puesto que el medidor está bien leído y los consumos se facturan por estricta diferencia de lecturas encontradas, tal y como se indicó anteriormente.

Otro aspecto para tener en cuenta es que la lectura tomada en el periodo mencionado es secuencial, por lo que se evidencia que no existen errores en la toma del registro, adicionalmente, dejamos claridad del cabal cumplimiento dado por nuestra parte del artículo 146 de la ley 142 de 1994 donde se establece que los consumos facturados deben ser liquidados con base a las lecturas del elemento de medida.

Adicional, 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.

Y con relación a la comparación que Usted está realizando con otros inmuebles, se le precisa que esto no es factible considerarlo, teniendo en cuenta que la variación que Usted encuentra para los consumos, están directamente asociados con el uso, comportamiento, cultura, gasodomésticos, estado de las redes internas y demás actividades que desarrollen en cada inmueble y cada grupo familiar.

En consecuencia, al tener en cuenta todo lo planteado anteriormente, no vemos motivos razonables para modificar los consumos reclamados, dado que estos son producto de lecturas del medidor frente a los cuales usted no aportó elementos contundentes que puedan desvirtuar nuestra posición frente a su caso.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con PQR-12859474-P5Y4, relacionada con los consumos de gas facturados en junio de 2025, dado que fueron cobrados con base a lo estipulado por la norma.

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.

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,

IVONNE ELIANA GONZÁLEZ VALENCIA
Empresas Públicas De Medellín, E.S.P.

PQR-12859474-P5Y4-R

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Carrera 58 N° 42-125 - AA 940
Conmutador: 3808080 - Fax: 3569111
Medellín-Colombia
www.epm.com.co

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo//

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 17927325

Fecha Pre-Admisión: 15/08/2025 07:24:38

RA535281441CO

3333 480

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MEDELLIN

Dirección:Carrera 58 # 42 – 125

NIT/C.C/T.I:890904996

Referencia:PQR-12859474-P5Y4-R-A

Teléfono:380 80 90

Código Postal:050035072

Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA

Depto:ANTIOQUIA

Código Operativo:3333469

Destinatario

Nombre/ Razón Social: DAMARIS ESTRADA OQUENDO

Dirección:CR 42 B CL 107 E -46 (INTERIOR 201)

Tel:3044946013

Código Postal:050002255

Código Operativo:3333480

Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA

Depto:ANTIOQUIA

Valores

Peso Físico(grs):200

Peso Volumétrico(grs):0

Peso Facturado(grs):200

Valor Declarado:$0

Valor Flete:$10.250

Costo de manejo:$0

Valor Total:$10.250 COP

Dice Contener :0156-AVISO

Observaciones del cliente :PQR-12859474-P5Y4-R

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: dd/mm/aaaa

Distribuidor: Robinson Urrego L.

C.C. 71052533

Gestión de entrega: 1er 2do

3333 469

PO.MEDELLIN NOR-OCCIDENTE

33334693333480RA535281441CO

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: (57l) 4722000

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co