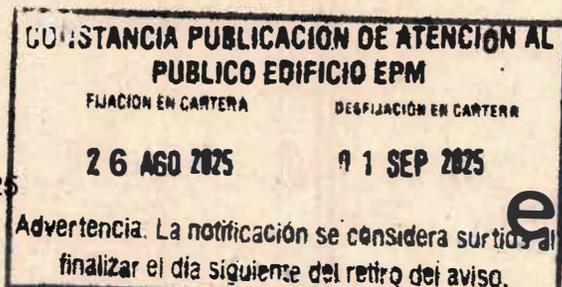


Medellín, 14 de Agosto de 2025



890.904.996 - 1

Señor (a).

**CARLOS JULIO GUARIN**

**PQR-12893917-W5V5-RA**

CR 33 B CL 40 A -11 (INTERIOR 201 )

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 2170406

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12893917-W5V5-R

Radicado Nro. 20250120137759

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: 04/08/2025

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,

JAIRO DANIEL OSPINA HENAO



054323200100110201-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 4 de agosto del 2025

Señor  
**CARLOS JULIO GUARIN**  
CR 33 B CL 40 A -11 (INTERIOR 201)  
Medellín -Antioquia

**0156ER- 20250130141097**

Asunto: Respuesta al radicado 20250120137759

Cordial saludo señor Carlos Julio,

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 el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la inconformidad en la respuesta dada a su reclamo presentado con la PQR-12893917-W5V5, en relación con los consumos facturados en los meses de marzo, hasta julio del 2025, en el servicio de energía prestado bajo el contrato 440267, en el inmueble identificado con la dirección CR 33 B CL 40 A -11 (INTERIOR 201), 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 con la respuesta recibida al reclamo presentado con PQR-12893917-W5V5, en relación con los consumos facturados en los meses de marzo, hasta julio del 2025, en el servicio de 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 correspondiente.

#### **Antecedentes**

El día 25 de julio del 2025, mediante atención presencial ingresada con la PQR-12893917-W5V5, usted manifestó inconformidad con los consumos facturados en los meses de marzo, hasta julio del 2025, en el servicio de energía prestado en el inmueble anteriormente mencionado.

Nuestra empresa tomó una decisión que le fue notificada en forma personal donde le indicamos que, no se realizaba modificaciones sobre los consumos objeto de reclamo, teniendo en cuenta que, fueron registrados por diferencia de lecturas tomadas al medidor, considerándolos 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 recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la SSPD; contra la respuesta recibida al

reclamo; 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

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 que ha sido facturado en los últimos 12 meses.

Para los periodos de reclamados 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/>).

La siguiente tabla muestra el comportamiento de los consumos facturados en los meses de marzo, hasta julio del 2025, en el servicio de energía:

Mes	Lectura actual kwh	Lectura anterior kwh	Consumo facturado kwh	Días del consumo	Consumo promedio kwh	Límite superior periodo
Marzo- 2025	71.788	71.414	314	29	302	543
Abril	72.100	71.788	312	29	309	557
Mayo	72.375	72.100	275	28	313	563
junio	72.700	72.375	325	31	304	547
julio	73.026	72.700	326	32	309	556

Como se puede observar en la anterior información los consumos facturados en los meses de marzo, hasta julio del 2025 se hicieron con base a la diferencia de las lecturas tomadas al medidor, y al analizar la columna de límite superior encontramos que ninguno de los meses mencionados presentaron desviaciones significativas ya que todos se encuentran dentro del rango normal para la instalación, motivo por el cual no dejó consumos en investigación, ni se programó revisión previa, procediendo con su confirmación, son consumos causado debido al uso diario dado al servicio en el inmueble.

El consumo en el servicio de energía es calculado por la diferencia de lecturas que registre el medidor 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.

Con relación a las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos, le indicamos que estas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada kilovatio (energía) podrán variar en cada mes facturado. 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. Dentro del análisis para su instalación, validamos las tarifas aplicadas en los periodos objeto de reclamo, y se observó que son correctas.

Para la fecha de atención del recurso de reposición ya se le había tomado la lectura al medidor de energía para facturar el consumo del mes de agosto del 2025 y fue comparada con la facturada en julio del 2025 y no encontró inconsistencia en ellas, es decir que no hay error lectura, además, el consumo a facturar en agosto se encuentra dentro del promedio normal de la instalación situación que demuestra que el medidor funciona correctamente.

En cuanto a su solicitud de realizar una revisión técnica, le indicamos que no se consideró necesario, ya que en el análisis de los consumos facturados se evidenció que no presentan desviaciones significativas, además, no se detectó ninguna anomalía en la toma de las lecturas, por lo cual, podemos concluir que estos corresponden al uso del servicio y por lo tanto, a las unidades consumidas en el inmueble.

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, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado fugas (aguas) 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.

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 la decisión dada al reclamo presentado con la PQR-12893917-W5V5, en relación con los consumos facturados en los meses de marzo, hasta julio del 2025, en el servicio de energía prestado bajo el contrato 440267, en el inmueble identificado con la dirección CR 33 B CL 40 A -11 (INTERIOR 201), del municipio de Medellín- Antioquia, siendo unos consumos normales en el inmueble, facturados con base a las lecturas tomadas al medidor.

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.

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-12893917-W5V5-R



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9



472

México Concepción de Corredor

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Fecha Pre-Admisión: 14/08/2025 07:25:55

RA535108783CO

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 17925074

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
 NIT/C.C/T.I:890904996  
 Dirección: Carrera 58 # 42 - 125  
 Referencia: PQR-12893917-W5V5-R-A Teléfono: 380 80 90 Código Postal: 050035072  
 Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUIA Depto: ANTIQUIA Código Operativo: 3333469

Causal Devoluciones:

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

Nombre/ Razón Social: CARLOS JULIO GUARIN  
 Dirección: CR 33 B CL 40 A -11 (INTERIOR 201)  
 Tel: 3045737539 Código Postal: 050016405 Código Operativo: 3333464  
 Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUIA Depto: ANTIQUIA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

2do

Valores Destinatario Remitente

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-12893917-W5V5-R

*Pr Negro Edarado*

3333 484

*Handwritten scribbles*



3333469333484RA535108783CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 11 210 / tel. contacto (57) 4722000.

Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

*Jhon Freddy Castaño*  
 26 Ago 2025  
 C.C 1128476826  
 15 Abo 2025  
 C.C 1128476826

3333 469  
 PO.MEDELLIN  
 NOR-OCCIDENTE