CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
27 AGOSTO	2 SEPTIEMBRE

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

Medellín, 22 de agosto de 2025

Señor
DIEGO FERNANDO GIRALDO SUAREZ **0156REC- 20250130151665**
Representante legal
AREPAS DEL FOGON PAISA S.A.S
contabilidad@arepasdelfogonpaisa.com.co
Copia: gestionlegal@arepasdelfogonpaisa.com.co

Asunto: Respuesta al radicado 20250120142614,

Cordial saludo señor Diego Fernando,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento, en donde solicita se detalle la fórmula de liquidación y la base de mediciones de junio y julio de 2025 en el contrato 7857142 en la instalación 177000450500000110 de Girardota, Antioquia; y, con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos.

Sea lo primero aclarar que, de acuerdo con sus argumentos; daremos atención al servicio de acueducto/alcantarillado, energía y gas en los meses de junio y julio de 2025. De igual forma, si tiene inconformidad diferente debe registrar el requerimiento de manera independiente con los respectivos argumentos tal y como se anuncia en el portal web.

Debemos indicar que, en esta comunicación nos dirigimos al señor (Sr) Diego Fernando, considerando que anexan copia de la cédula y certificado de representación legal de la empresa; toda vez que, aunque la carta de presentación del reclamo es firmado por el Sr Giovanny Torres, no existe un documento de autorización firmado por ambos.

Acueducto/alcantarillado

Es necesario conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un periodo de facturación respecto al promedio histórico de la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido, y para determinarla se toma como referencia el consumo promedio histórico de los último seis (6) meses. Art. 149 de la ley 142 de 1994.

Encontramos que, para liquidar el servicio de acueducto/alcantarillado en los meses objeto de reclamo, se tomó lectura al medidor en cada periodo y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior, registró por diferencia de lecturas un consumo en cada periodo, que no presentó desviación significativa, puesto que no superaba el límite permitido del mes.

		Lectura			Consumo M3							
Mes de Facturación	Días	Fecha	Tomada	Diferencia	Facturado	En investigación	Cargado de otros periodos	Promedio	Diferencia entre promedio y registrado	% arrojado para la desviación	Límite de desviación Permitido	Límite de desviación
2025 Julio	29	2025/06/28	10910	594	594	0	0	560.33	33.67	6%	35%	756.45
2025 Junio	31	2025/05/30	10316	579	579	0	0	559.67	19.33	3%	35%	755.55

Es decir, el consumo facturado en cada periodo fue inferior al límite superior permitido en cada mes; por lo que, nuestra empresa no estaba obligada a realizar una revisión previa.

- Energía y gas

Se debe tener en cuenta la entrada en vigor 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.

Por lo que, 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 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/).

Respecto al servicio de **gas**, encontramos que, en junio y julio de 2025 el consumo obtenido por la diferencia de lecturas, en el análisis de desviación significativa, no superó el límite permitido de cada periodo (conforme a la forma como se determina la desviación significativa en estos servicios, explicada en párrafos anteriores).

		Lectura			Consumo M3				
Mes de Facturación	Días	Fecha	Tomada	Diferencia	X factor de consumo o corrección	Facturado	En investigación	Cargado de otros periodos	Límite de desviación M3
2025 Julio	29	2025/06/28	149709	11427	17266.20	17271.09	0.000	0.000	20,736.00
2025 Junio	31	2025/05/30	138282	12057	18218.13	18130.44	0.000	0.000	25,776.00

Es decir, el consumo facturado en este servicio fue inferior al límite superior permitido de cada mes; por lo que, nuestra empresa no estaba obligada a realizar una revisión previa.

Además, el consumo de gas al normalizarse a 30 días arroja como resultado un consumo que al realizarse el análisis desviación, indica que no el límite superior.

Debemos reiterar que, el consumo se obtuvo por la diferencia de lecturas, que son registradas en el medidor, siendo este el único testigo que tiene la entidad del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble; mientras no se detecten errores de lectura y no presente una desviación significativa, los consumos determinados serán la base para la liquidación del valor a cobrar, lo cual está soportado por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

De otro lado, es importante mencionar que, en su caso se facturara doble **energía** (punta y fuera de punta), y la diferencia de lecturas se multiplica por la constante (330), para obtener el consumo real del inmueble, lo anterior es debido a que el ministerio de minas y energía estableció unos horarios para el uso de este servicio, teniendo en cuenta que la energía fuera de punta tiene un costo inferior, permitiéndoles así a los usuarios aprovechar las tarifas más bajas de los segundos, al trasladar sus procesos productivos a las franjas horarias de más baja demanda a nivel nacional. Ya que no todas las horas del día presentan la misma carga o exigencia para el sistema eléctrico nacional, las 24 horas del día han sido clasificadas en dos grupos horarios:

• Horario en punta (pico): de 9 am a 12 m y de 6 pm a 9 pm.
• Horario fuera de punta (no pico): de 12 pm a 9 am; 12 m a 16 pm y de 9 pm a 12 pm.

En energía activa punta y fuera de punta de junio y julio de 2025, se reportó:

Mes de facturación	tipo de energia	Lectura actual	Lectura Anterior	Diferencia de lecturas	Constante	Diferencia por constante	Consumo registrado por tipo de energia	consumo total registrado	consumo total facturado por tipo de energia	consumo total facturado	Consumo en investigación
Junio de 2025	**ACTIVA PUNTA (Pico)**	PROMEDIO por MEDIDOR MAL PARAMETRIZADO			330	0.0	0.0	**197670.0**	1732.6	19703	179700
	ACTIVA FUERA DE PUNTA (No pico)	2898	2299	599.0	330	197670.0	197670		17970		
Julio de 2025	**ACTIVA PUNTA (Pico)**	PROMEDIO por MEDIDOR MAL PARAMETRIZADO			330	0.0	0.0	**186450.0**	3232.9	20183	169500
	ACTIVA FUERA DE PUNTA (No pico)	3463	2898	565.0	330	186450.0	186450.0		16950		

Como se observa en la tabla anterior, para activa fuera de punta se reportó lecturas (actual y anterior) para determinar consumo; caso contrario en energía activa punta, que no registró lectura puesto que el medidor fue reportado como mal parametrizado.

De lo anterior, para junio y julio de 2025 en energía activa punta se realizó el cobro del consumo de energía con base al promedio histórico a razón de 1732,6 kilovatios hora (kWh) y 3232.9 kWh respectivamente, de acuerdo con lo permitido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Puesto que, Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Y, en su caso, se encontró que no ha legalizado la reforma por disminución de capacidad, lo que está ocasionando perdida. En ese orden de ideas, es válido el cobro del consumo por promedio para energía activa pico, puesto que, la novedad reportada en la visita de lectura tiene relación con la irregularidad reportada el pasado 15 de mayo de 2025.

Y, para la energía activa fuera de punta, aún cuando el medidor reportó lecturas para facturar consumo por la diferencia de estas, en cada periodo se facturó un consumo estimado de 17970 kWh y 16950 kWh respectivamente.

Ahora bien, a pesar de que con las nuevas energías (punta y fuera de punta) no tiene aún un histórico de 12 meses para determinar desviación; pero, que al incluir dentro de los últimos 12 meses normalizados el consumo de energía activa, el consumo presenta desviación, por lo que, nuestra la empresa para ser garantistas en sus derechos procedió a investigar la causa de la variación del consumo inicialmente de junio de 2025.

Por ello, nuestra empresa cumplió con el debido proceso realizando visita de revisión previa para investigar los consumos de junio 2025 (avisada con anterioridad) con orden Nº 559588831 del 12/06/2025, en donde se reportó que:

- La constante de facturación anteriormente era 330 y la constante de facturación actual del medidor que está en usó es x 30
- Funciona: Empresa Fogón Paisa Medidor
- No se realiza prueba indicativa pct ya que el medidor se encuentra en seguimiento por equipo control perdidas
- Sellos de Gabinete encontrados 225049143 y 225049144 guaya
- Medidor de marca: Inelca, Serie: 1422301846, lectura: activa: 3152, lectura reactiva 1075, constante de facturación x **30**
- Tiene una carga instalada de 23.9 kw que consiste en banderas transportadoras, molinos, enfriadores, congeladores, equipos de computo, sistema de camaras e iluminación
- Usuario no justifica el aumento en el consumo y pide el favor que se verifique la constante de facturación ya que en la instalación realizaron disminución de capacidad y cambiaron el medidor de energía

En el análisis se observó que nuestra empresa logró acreditar la causa de la variación del consumo en junio y julio de 2025, ya que se identificó inconsistencia en la constante, por lo que, no se facturó el consumo total registrado con constante 330 y se facturó conforme al cálculo con constante **30**; es decir, el consumo real demandado en cada tipo de energía (punta y fuera de punta).

Mes de facturación	tipo de energia	Lectura actual	Lectura Anterior	Diferencia de lecturas	Constante	Diferencia por constante	Consumo registrado por tipo de energía	consumo total registrado	consumo total facturado por tipo de energía	consumo total facturado
Junio de 2025	**ACTIVA PUNTA (Pico)**	PROMEDIO por MEDIDOR MAL PARAMETRIZADO				0.0	0.0	**17970.0**	1732.6	19703
	ACTIVA FUERA DE PUNTA (No pico)	2898	2299	599.0	30	17970.0	17970		17970	
Julio de 2025	**ACTIVA PUNTA (Pico)**	PROMEDIO por MEDIDOR MAL PARAMETRIZADO				0.0	0.0	**16950.0**	3232.9	20183
	ACTIVA FUERA DE PUNTA (No pico)	3463	2898	565.0	30	16950.0	16950.0		16950	

Es preciso aclarar que, en su caso no fue necesario el retiro del medidor para verificación de la precisión de la medida, ya que esto solo se hace si en la revisión previa no se encuentra fehacientemente cual es la causa que generó el aumento del consumo o cuando los funcionarios detectan que el funcionamiento del medidor no es el adecuado; y en su caso, en la revisión previa los funcionarios verificaron que los medidores funcionan normalmente; y, tomando como referencia los demás servicios, se evidencia variación durante los últimos tres mes para todos los servicios.

Lo anterior, permite concluir que, el consumo corresponde al uso del servicio por cambios de uso o hábitos de consumo de acuerdo con su actividad industrial.

Es importante mencionar que, la energía en hora punta, es la energía consumida durante los períodos del día en que la demanda eléctrica es más alta; y, la energía fuera de punta, es la energía consumida en horarios de baja demanda. Por lo que lo invitamos a hacer un uso eficiente del servicio, conforme a su actividad industrial.

Además, siempre es recomendable 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 y/o daños 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. De igual forma, examinar sus hábitos de consumo y adoptar medidas de control

del uso del servicio, de manera que identifique en qué hechos se está causando el consumo.

Así las cosas, nuestra empresa no encuentra razones para modificar los consumos facturados por el servicio de acueducto/alcantarillado, energía y gas en junio y julio de 2025, bajo el contrato 7857142, dado que estos son considerados correctos y ajustados a la norma, de acuerdo con las explicaciones antes dadas.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

En su caso, no se dejan valores en reclamo, toda vez que, las facturas de los meses objeto de reclamo están canceladas.

Finalmente, este 19/08/2025 en atención a este reclamo se visita la instalación y se confirma que el medidor está en constante 30 aún no legalizado. Por lo que, recordamos lo informado el pasado 11 de julio de 2025, cuando se visitó instalación rural 177000450500000110 a razón de fogón paisa (fábrica de arepas), para realizar seguimiento a la medida de energía aún en proceso de legalización por disminución de capacidad, en sistema (constante 330), en terreno (constante 30). Se le indicó a usuaria que tienen un plazo de 30 días para realizar las adecuaciones en el proyecto y deberán diligenciar documento cuando ya estén subsanadas las observaciones realizadas por el interventor o pasado el plazo deberá realizar nuevamente el proceso del proyecto desde el inicio.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

SIRLEY JOHANNA BETANCUR GIRALDO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12916755-J4T3 - PQR-12916720-L9V7 - PQR-12916743-X7C6

Anexo (3 folios)

- Soportes investigación consumos junio de 2025
- Información sobre Taquilla Empresarial

REVISION PREVIA
Número Orden:559588831
Cliente:HABEAS DATA
Dirección:RURAL_17700045050000011O_RURAL GIRARDOTA
AN GIRARDOTA - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION GRANDES CLIENTES
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 116704409

Fecha Inicio Revisión:12/06/2025 11:22 a. m.

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. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.
Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ENERGIA	** NUEVO **	REVISADO
INELCA - GENESIS III (ETM34)		
Serie #: 1422301846		
Ubicación: AFUERA		
Medida(s):		
Activa		
Lectura	12/jun/2025	03152
Reactiva		
Lectura	12/jun/2025	01075

Reporte

Observación Adicional ATENDIDO
Tiempo de Ocupación: 2
Unidad de Ocupación AÑO
Otra observación: Se encontró: medidor de marca: Inelca, Serie: 1422301846, lectura: activa: 3152, lectura reactiva 1075, constante de facturación x 30, tiene una carga instalada de 23.9 kw que consiste en banderas transportadoras molinos enfriadores congeladores equipos de computo sistema de camaras e iluminación, usuario no justifica el aumento en el consumo y pide el favor que se verifique la constante de facturación ya que en la instalación realizaron disminución de capacidad y cambiaron el medidor de energía
Nro. De Personas: 12

Evidencia fotográfica 1

Evidencia fotográfica 2

Siendo el 12/JUN/2025 12:03 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO
la constante de facturación anteriormente era 330 y la constante de facturación actual del medidor que está en usó es x 30 ver evidencia fotográfica | Funciona: Empresa Fogón Paisa | Medidor empotrado: no | Además: no se realiza prueba indicativa pct ya que el medidor se encuentra en seguimiento por equipo control perdidas sellos de Gabinete encontrados 225049143 y 225049144 guaya, ver evidencia fotográfica | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

Laura Rpo

_____

Encargado LAURA RESTREPO 1036654698

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.
Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:SERGIO TORRES AGUDELO Identificación:1152443927
CON2328 12/JUN/2025 12:04 P. M.

Número Orden:559593823
Dirección:RURAL_177000450500000110_RURAL GIRARDOTA
AN GIRARDOTA - Antioquia

Servicio Suscrito: 116704409
Elemento de medida:49_ACE661B004C-IND-0.5_63096884
VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios ha detectado un aumento en el consumo de energía activa en su inmueble, por lo tanto en el mes de Junio de 2025 facturará 6923 kilovatios que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 190746 kilovatios, se dejará pendiente hasta que se realice el proceso de investigación.
Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 12/Junio/2025 entre las 12:01 pm y las 18:00 pm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho. Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación, y la empresa prestadora del servicio concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si el USUARIO lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.
La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Cuando el prestador de los servicios públicos domiciliarios realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, el prestador de los servicios públicos domiciliarios podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.

Cuando los consumos dejados en investigación no hayan sido debidamente justificados por la revisión al momento de la toma de lectura, el análisis de la información histórica de la instalación, o la revisión en terreno, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará la revisión técnica del medidor y el costo será asumido por ésta.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Usuario
Recibí a conformidad

Atendió:DIEGO GIRALDO
Identificación:71760235

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona:Bodega | Teléfono:3003191665 | Además:Se entrega notificación a usuario
FECHA y HORA:06/JUN/2025 08:33 A. M.

Una atención especial para un cliente muy especial

Hemos creado un modelo de atención preferencial para clientes empresariales, diseñado para brindarte soluciones de forma cercana y eficiente. Ya sea de manera presencial o virtual, estamos aquí para acompañarte.

- ✓ Atención exclusiva en trámites y servicios.
- ✓ Asesoría de expertos.
- ✓ Servicio personalizado, ágil y oportuno.

agenda tu cita virtual o presencial

haciendo click aquí

epm®