



Medellín, 7 de Noviembre de 2025

NIT: 900 004 050 - 1

Señor (a).

CATALINA GUEVARA BEDOYA

PQR-13093581-N3Z4A

CR 19 CL 34 -70

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 4178905

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13093581-N3Z4

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: 28/10/2025

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 a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, 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.

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,

FRANCISCO JAVIER ARTEAGA PEREZ



053129004000700000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

AIC-PR-15: V06 Co-19/09/23



RESULTADO A SU SOLICITUD

BIT: 690.824.825 - 1

Caso Nro: PQR-13093581-N3Z4 Fecha Creación: 09/10/2025 09:32:40 AM
Contacto: Catalina Guevara Bedoya
Instalación: 053129004000700000
Dirección: CR 19 CL 34 -70
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Catalina Guevara Bedoya Cédula:32205390 Dirección:CR 19 CL 34 -70, MEDELLIN, ANTIOQUIA Contrato:2888846 Teléfonos:3024357766 Correo Electrónico: PPS Valor del reclamo: \$538.478,93 Meses a reclamar: Solo consumo Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre. Observación: En calidad de usuaria del servicio inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre en el servicio de Energía. Indica que durante estos últimos meses, ha evidenciado un incremento significativo en este servicio, manifiesta que allí solo viven 3 personas, de las cuales solo dos permanecen durante el día en el inmueble, por esto no comprende el porque este consumo tan elevado, teniendo en cuenta que no ha presentado alguna novedad que pueda justificar estos cobros, por esta razón solicita que por favor se revisen estos valores facturados y si es posible reconsiderarlos e informa que residen en la vivienda hace 5 meses aproximadamente. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además (NO) está en riesgo de suspensión del servicio.
ID:9a763552-b6ba-485c-a083-a7d74d30ec7e

Nro. Respuesta: PQR-13093581-N3Z4 Fecha Respuesta: 28/10/2025 09:26:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención al reclamo presentado, y con el propósito de esclarecer los aspectos relacionados con el consumo registrado, se informa que, conforme a la Resolución CREG 105 de 2024, las desviaciones significativas en el consumo de los servicios de energía y gas se definen como variaciones fuera de los límites establecidos. Estos límites se determinan para la facturación mensual con base en el consumo de los últimos 12 periodos, medidos y facturados realmente, considerando únicamente consumos diferentes de cero y sin novedades, normalizados a 30 días. Al revisar nuestros sistemas de información se identificó que el consumo de 118 kilovatios hora (kWh), correspondiente al estado de cuenta de junio de 2025 para un periodo de 31 días, y el consumo de 164 kWh en el estado de cuenta de julio de 2025 para un periodo de 32 días, fueron calculados con base en la diferencia de lecturas tomadas del medidor. En ambos casos se evidenció una desviación significativa, ya que para el periodo de junio el límite superior fue de 98,788 kWh, y el consumo normalizado a 30 días fue de 114,194 kWh, mientras que, para el periodo de julio, el límite superior fue de 125,572 kWh, y el consumo normalizado a 30 días fue de 153,750 kWh. Es así como en cumplimiento del artículo sexto de la Resolución citada y del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se gestionaron las órdenes número 554906966, del 20 de mayo de 2025, y número 563931304, del 17 de junio de 2025, con el fin de verificar las causas de estas variaciones. Para ambos casos, se aplicó un modelo analítico de datos que considera el comportamiento histórico de consumo de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, se concluyó que los consumos registrados se encuentran justificados y corresponden a un mayor uso del servicio. Adicionalmente, se verificó que, en los estados de cuenta correspondientes a agosto, septiembre y octubre de 2025, los consumos fueron calculados por diferencia de lecturas y se encuentran dentro del rango permitido. A partir de estos registros, se informa lo siguiente, durante el mes de agosto, se registró un consumo de 143 kWh correspondiente a un periodo de 30 días. El límite superior para este periodo fue de 169,304 kWh, y el consumo normalizado de 143 kWh. En el mes de septiembre, el consumo fue de 145 kWh para un periodo de 30 días, con un límite superior de 192,844 kWh y un consumo normalizado de 145 kWh. En el mes de octubre, el consumo fue de 144 kWh para un periodo de 32 días, con un límite superior de 211,228 kWh y un consumo normalizado de 135 kWh. En todos periodos, los consumos estuvieron por debajo del límite superior para cada periodo y en comparación con los consumos normalizados, no se identificaron desviaciones significativas. Sumado a lo anterior y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 598034117 de 15 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 39380 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Asimismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron daños. Por lo que se puede concluir que estos consumos corresponden al nivel de uso del servicio en la instalación, y fueron determinados a partir del registro del elemento de medición, conforme a los hábitos de utilización del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores correspondientes a los consumos que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos para la instalación, que en este caso para el mes de octubre de 2025 corresponde a 55 kWh. Se dejan en reclamación los consumos de 89 kWh, por un valor de \$70.081,51. Observación: No se dejan valores en reclamación para los estados de cuenta de junio, julio, agosto y septiembre de 2025, dado que las facturas han sido canceladas en su totalidad. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. (Se adjunta factura provisional por valor de \$175.979). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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 a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, 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.

Resuelto por:

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturado el:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 24/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1104973004-35

CONTRATO: 2888846

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 19 CL 34 -70

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1474151894

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 4 - ESTRATO: 3

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	15 m3	\$73.280,24	16 m3	\$80.558,67
SANEAMIENTO	15 m3	\$54.058,86	16 m3	\$59.573,48
ENERGÍA	145 kwh	\$112.017,28	144 kwh	\$112.603,05
GAS	13 m3	\$39.946,66	14.65 m3	\$44.659,45

TOTAL EPM \$297.394,73

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$31.735,35

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$153.104,49

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$175.979,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$33.755,61**



(415)7707173981008(8020)110497300435(3900)175979(96)20251124

CONTRATO: 2888846

TOTAL A PAGAR \$175.979,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

053129004000700000-4-000428040



COLOMBIANAS SAS Nit: 800.185.306-4
Principal: Carrera 85 # 17A-10 Bogotá
Atención al Cliente: 01-3310608
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

La Mail Transporte (CRA) de fecha 14/07/00
Ltr. Mail de 207.980 del 14/07/00
Aplicación y Garantía por Mail
CRA 1822 Transporte de Mercaderías
CRA 5123 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054875500

COPE
Sónos Autorizaciones Resoluc 4327 J.897 - Sónos Grandes Contribuyentes Resoluc 9037 J0 Dic 2024
Agente Retenedor de P.A.

REC GENERACION ADMISION 07/11/2025 16:19		ORIGEN: MED. CREDITO 034054875500		DESTINO: MEDELLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Causa de devolución:		Para ML y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arrivar en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 3256657		CÉDULA / IT / NIT: 800904998-1		COD. POSTAL ORIGEN: 050015255		CUENTA: 03-991-0004430	
PARA: CATALINA GUEVARA BEDOYA		TEL: 3024357766		CÉDULA / IT / NIT: 800904998-1		COD. POSTAL: 050020390		RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS: PQR-13093581-N324		Nombre CC Remite:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		VALOR DECLARADO: 5000		Observaciones en la entrega:	
				AVISO		VAL SERV: 0			
						FLETE VARIABLE: 0			
						OTROS: 0			
						TOTAL FLETE: 0			
						Fecha estimada de entrega: 05/11/2025			
						CDA: J0155			



COLOMBIANAS SAS Nit: 800.185.306-4
Principal: Carrera 85 # 17A-10 Bogotá
Atención al Cliente: 01-3310608
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

La Mail Transporte (CRA) de fecha 14/07/00
Ltr. Mail de 207.980 del 14/07/00
Aplicación y Garantía por Mail
CRA 1822 Transporte de Mercaderías
CRA 5123 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054875500

COPE
Sónos Autorizaciones Resoluc 4327 J.897 - Sónos Grandes Contribuyentes Resoluc 9037 J0 Dic 2024
Agente Retenedor de P.A.

REC GENERACION ADMISION 07/11/2025 16:19		ORIGEN: MED. CREDITO 034054875500		DESTINO: MEDELLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Causa de devolución:		Para ML y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arrivar en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 3256657		CÉDULA / IT / NIT: 800904998-1		COD. POSTAL ORIGEN: 050015255		CUENTA: 03-991-0004430	
PARA: CATALINA GUEVARA BEDOYA		TEL: 3024357766		CÉDULA / IT / NIT: 800904998-1		COD. POSTAL: 050020390		RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS: PQR-13093581-N324		Nombre CC Remite:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		VALOR DECLARADO: 5000		Observaciones en la entrega:	
				AVISO		VAL SERV: 0			
						FLETE VARIABLE: 0			
						OTROS: 0			
						TOTAL FLETE: 0			
						Fecha estimada de entrega: 05/11/2025			
						CDA: J0155			