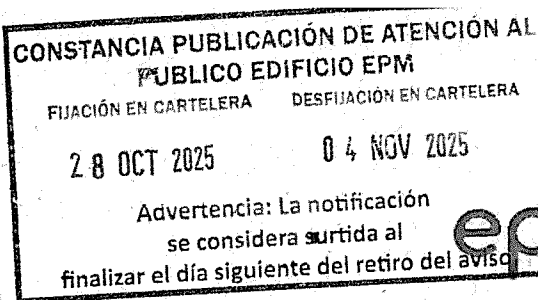


Medellín, 22 de Octubre de 2025



NIT. 890.904.898 - 1

Señor (a).

GUSTAVO QUINTERO TORRES

PQR-13051085-Q3H2A

Carrera 86 B Calle 49 A - 85 Int. 301

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13051085-Q3H2

Radicado Nro. 20250120177521

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: 10/10/2025

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,

Verónica Higueta Usuga

VERONICA HIGUITA USUGA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



054826209100850301-4-0

Medellín, 10 de octubre de 2025

0156REC-20250130183982

Señor
GUSTAVO QUINTERO TORRES
Carrera 86 B Calle 49 A - 85 Int. 301
Teléfono 320 5240365
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta al radicado 20250120177521

Cordial saludo señor Gustavo,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con los consumos y valores facturados para el servicio de energía, bajo el contrato 1815984 correspondiente al inmueble ubicado en la dirección CR 86 B CL 49 A -85 (INTERIOR 301) del municipio de Medellín, debido a que los costos están demasiado elevados y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Para iniciar, sea lo primero aclarar que el plazo máximo para presentar reclamaciones es de cinco (5) meses según lo consignado en la Ley 142 de 1994, y con el fin de garantizar sus derechos se atenderán los consumos generados para el servicio de energía en los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2025, dado que son los últimos 5 meses facturados en el momento que presentó la reclamación.

Ahora bien, respecto al mes de septiembre de 2025, es pertinente indicar que, una vez verificada la información que reposa en el sistema, se encontró que, el día 19/09/2025 usted presentó reclamación por los consumos facturados para el servicio de energía en el mes de septiembre de 2025. Por lo tanto, el 19/09/2025 se brindó respuesta a esta reclamación mediante la PQR-13038793-P2D6, en la cual le fue informada la decisión tomada de acuerdo con el análisis realizado, además, se le indicaron los recursos de Ley y el tiempo para interponerlos.

Dado lo anterior, nuestra empresa se abstiene de pronunciarse nuevamente sobre los consumos facturados para el servicio de energía en el mes de septiembre de 2025, toda vez que, la decisión tomada se encuentra en firme y la vía administrativa se encuentra agotada.

Teniendo claro lo anterior, y para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en

los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero.

Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co.

Ahora bien, verificamos los consumos de energía cobrados en mayo, junio, julio y agosto de 2025 los cuales fueron facturados en su totalidad, dado que no presentaron desviación significativa de la que habla la Ley 142 de 1994, al no sobrepasar los límites superiores establecidos, motivo por el cual, nuestra empresa no consideró necesario la revisión previa a la facturación, ya que estos fueron facturados de acuerdo con los registros tomados directamente desde el elemento de medición, como único testigo de los consumos demandados en el lugar, como se muestra a continuación:

ENERGÍA							
Consumo Representado en kilovatios hora (kWh)							
Mes-año Facturación	Días de Consumo	Lectura Tomada	Lectura Anterior	Consumo Registrado	Consumo Normalizado	Límite Superior	Consumo Facturado
ago-25	32	33249	33146	103	96,56	292.2	103
jul-25	30	33146	32871	275	275	291.8	275
jun-25	32	32871	32579	292	273.75	294.19	292
may-25	29	32579	32310	269	278.28	294.21	269

En el cuadro anterior, al comparar las columnas del consumo facturado y límite superior, puede observar que en los periodos objeto del reclamo, como se indicó anteriormente, no se presentó desviación significativa, es decir, los consumos se encuentran dentro del rango establecido para la instalación, por lo cual, nuestra empresa facturó el consumo registrado para el servicio de energía con base en la diferencia de lecturas tomadas desde el medidor sin necesidad de realizar revisiones previas.

Debe tener presente 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 oscilan entre 28 y 32 días, lo cual podría influir en que se presente incremento o disminución de la totalidad de unidades a facturar de un mes a otro.

Aclarando que, los consumos del servicio de energía del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el equipo de medida en los periodos de facturación, debido a 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 del servicio.

No obstante, considerando sus argumentos, programamos revisión técnica a la instalación con el fin de revisar en terreno el estado del medidor de energía, siendo esta efectuada el 25/09/2025 mediante la orden 592969158. En dicha revisión se constató que funciona vivienda con un aforo de carga de 2 kW que consiste en electrodomésticos e iluminación, se encontró el elemento de medida con serie 2744044 funcionando con normalidad,

medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, se descartó daño eléctrico, no presenta trocamiento, ni error de lectura, tampoco surte otras instalaciones.

Cabe mencionar que, la revisión fue atendida por la señora Ana Quintero, quien informó que habitan 4 personas hace 16 años.

Además, realizamos el análisis de las lecturas, encontrando que esta es secuencial, y no se ha indicado ninguna novedad por parte del lector, que sugiera que se presentan inconsistencias en esta.

Teniendo en cuenta la revisión anterior, EPM descartó la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas, descartó daño eléctrico en el predio y en consecuencia el alto consumo no obedece a causas imputables a procesos derivados de la prestación del servicio por parte de nuestra empresa, concluyendo así que los consumos facturados corresponden a lo realmente demandado en el interior de su inmueble.

También es necesario tener en cuenta que el estado, uso y mantenimiento de las instalaciones internas son total responsabilidad del propietario y/o usuario, por lo que se recomienda estar haciendo mantenimiento y revisión a las mismas de manera particular, toda vez que las inconsistencias o novedades que allí se presenten no están contempladas en la normatividad vigente para reconocimiento en la facturación de servicios públicos.

Por otra parte, le indicamos que las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada kilovatio hora (kWh) de energía podrá 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, la tarifa aplicada corresponde a la categoría residencial, estrato 3, el cual recibe subsidio mensual.

Igualmente queremos informarle que EPM publica cada mes en su página web www.epm.com.co las tarifas vigentes para cada uno de los servicios públicos domiciliarios (de acuerdo con lo dispuesto por las comisiones de regulación), teniendo en cuenta que se liquida periodo vencido según el ciclo de facturación, por lo que, en caso de considerarlo pertinente, lo invitamos a consultar dichas tarifas por el canal antes mencionado.

Debe tener en cuenta que, el único elemento que permite determinar el consumo exacto a facturar es el medidor, y mientras funcione con normalidad realiza el registro de acuerdo con los hábitos de uso en el predio y situaciones internas que allí se puedan presentar, y la empresa debe facturar la diferencia en sus lecturas, tal y como la norma lo exige (Artículo 146 de la Ley 142 de 1994).

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa no realizó modificaciones sobre los consumos facturados en los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2025, para el servicio de energía suscrito bajo el contrato 1815984, toda vez que, estos se encuentran bien liquidados y ajustados a la norma, dado que fueron determinados por diferencia de lecturas tomadas al medidor y no presentaron desviación significativa.

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.

En su caso particular, no se dejan valores separados como sumas no reclamadas, toda vez que las facturas objeto de reclamo se encuentran canceladas.

Por otra parte, continuando con la atención de su requerimiento, en cuanto a lo manifestado en su escrito, que por la revisión del medidor se le facturaría \$80.000, le indicamos que, esta información no es correcta, dado que por estas revisiones no generamos cobros adicionales.

Por último, respecto a su solicitud para que sea aplicado continuamente un descuento para el pago del servicio, es importante precisar que, según lo establecido en el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios o Ley 142 de 1994, Artículo 34.2, no hay beneficios para estos casos, se considera como restricciones indebidas a la competencia entre otras, la prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo de servicios adicionales a los que contempla la tarifa; además, en el artículo 99.9 de la misma Ley, se advierte que con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución, no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos para ninguna persona natural o jurídica.

Por lo tanto, no es posible para nuestra empresa, hacer una excepción a la ley para la factura con contrato 1815984 correspondiente a la dirección CR 86 B CL 49 A -85 (INTERIOR 301) de Medellín, ya que con ello estaría exonerándolo del pago o parte del pago de los consumos que pueda tener el inmueble.

Esperamos que por muy difícil que sea la situación que expone en su escrito, sepa comprender la posición de la empresa, al no conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la Ley 142 de 1994, y que riña con los principios de trato igualitario, que deben dar las empresas prestadoras de servicios públicos a sus usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones.

De igual manera, le informamos que es parte de la política de la empresa el dar facilidades a la comunidad para la utilización de todos sus productos y servicios, por lo que pone a disposición de sus usuarios, alternativas como el plazo para pago y la financiación a plazos de las obligaciones facturadas, cuando por alguna razón se le dificulte el pago completo de la factura.

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,

Verónica Higuera Usuga
VERÓNICA HIGUITA USUGA
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.
PQR-13051085-Q3H2

Anexo: (1 folio)

- Acta revisión de consumos.

REVISAR CONSUMOS
Número Orden: 592969153
Cliente:
Dirección: CR 86 B CL 49 A -A5 (INTERIOR 101)
AH MEDELLIN - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS ENERGIA
Servicio Suscrito 97683145

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 dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

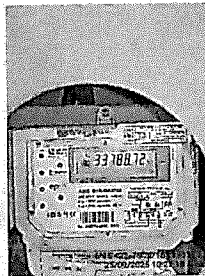
Medidores:

ENERGIA		REVISADO
APPLIED METERS - 0A3TC1		
Serie #: 2744044		
Ubicación: AFUERA		
Medida(s):		
Energía	25/sept/2025	33788

Reporte

Observaciones adicionales ATENDIDO
Tiempo de Ocupación: 16
Unidad de Ocupación: A60
Otra observación: Se encontró medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar, se revisa por carga no existe daño eléctrico, aforo de carga 2 KW consiste en iluminación y equipos eléctricos, no hay trocambio, no hay error de lectura, no comparte el servicio, el usuario informa que viven 4 personas y llevan 16 años en la instalación, se revisa todo en buen estado | Funciona: vivienda | Medidor empotrado: no | Además: serie y marca coinciden con la del sistema, además Usuario no autoriza
Nro. De Personas: 4

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 25/SEPT/2025 10:42 A. M. y como resultado de la atención se encontró que ATENDIDO
tratamientos de datos, ver evidencia fotográfica | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

Dora

Propietario Ana Quintero 42978498

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que día inicio al proceso.
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, las cuales puedes realizar por medio de la Línea de Atención (604) 44 44 115 ó 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor: TEJADA ROJO JORGE ANDRES Identificación: 1214724576
CON2443 25/SEPT/2025 10:42 A. M.

472

3333
473

CALLE 47

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Minic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 18025815

Fecha Pre-Admisión: 22/10/2025 07:38:27



RA543372952C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.T.: 890904996
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	Código Postal: 050035072
Referencia: PQR-13051085-Q3H2-A	Teléfono: 3808080
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3333469	
Nombre/ Razón Social: GUSTAVO QUINTERO TORRES	
Dirección: CARRERA 86 B CALLE 49 A - 85 INT 301	
Tel: 3205240365	Código Postal: 050035477
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3333473	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contenedor: CDA-0155-AVISO
Peso Volumétrico(grams): 0	
Peso Facturado(grams): 200	
Valor Declarado: \$0	
Valor Flete: \$10.250	
Costo de manejo: \$0	
Valor Total: \$10.250 COP	

Causal Devoluciones:	
☐ RE Rehusado	☐ C2 Cerrado
☐ NE No existe	☐ NT 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: 22-10-2025	
Distribuidor: Jorge Zea	
C.C.	
Gestión de entrega:	
☐ 1er	☐ 2do 22-10

3333
469
PO.MEDELLIN
NO-OCIDENTE

33334693333473RA543372952C0

Principal Bogotá D.C. Calle 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 4720 / tel contacto (57) 4720081

DIEGO OCHOA URIBE
24 OCT 2025

www.4-72.com.co