

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA
28 OCT 2025 04 NOV 2025
Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



Medellín, 20 de Octubre de 2025

NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

DIANA ROCIO GRAJALES LOPEZ

PQR-13062901-Q4T0-RA

CR 55 E CL 83 C SUR -72

LA ESTRELLA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13062901-Q4T0-R

Radicado Nro. 20250120188303

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: 08/10/2025

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,

DIANA PATRICIA MONTOYA CASTANEDA



038525503300720000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 08 de octubre de 2025

Señora **0156ER-20250130182545**
DIANA ROCÍO GRAJALES LÓPEZ
CR 55 E CL 83 C SUR -72
Teléfono 3136709159
La Estrella, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120188303

Cordial saludo señora Diana Rocío,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos la comunicación a través de la cual reiteró su inconformidad con los consumos de energía facturados en el mes de septiembre de 2025, los cuales fueron analizados bajo la PQR-13062901-Q4T0, en la dirección CR 55 E CL 83 C SUR -72 de La Estrella y suscrito al contrato N° 1161282, y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 29 de septiembre de 2025 usted presentó la reclamación por los consumos de energía facturados en septiembre de 2025 sobre el contrato N° 1161282; trámite que fue registrado con la PQR-13062901-Q4T0.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada personalmente el mismo día; en la respuesta le comunicamos que, los consumos objeto de inconformidad eran considerados correctos y ajustados a la norma; además, le informamos el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994).

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted reiteró su inconformidad con los consumos de energía facturados en el mes de septiembre de 2025, argumentando que requería se diera prioridad a una solución.

Aunque usted no presentó de forma correcta ninguno de los recursos ofrecidos (recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD), a fin de mantener una postura garantista para el usuario, se tomará dicho escrito como recurso de reposición ante nosotros para dar respuesta.

Entre tanto, es pertinente indicar que, si bien hace alusión a los meses de agosto y septiembre de 2025, encontramos que, la PQR-13062901-Q4T0 estuvo enfocada exclusivamente en los consumos de energía facturados en septiembre de 2025, por tanto, no procede realizar análisis o trámites adicionales sobre otros servicios o periodos por ser una situación ajena al asunto, y para las cuales puede presentar su reclamación mediante una nueva comunicación si así lo considera.

No obstante, destacamos de manera específica que, para los consumos de energía del mes de agosto de 2025, mediante atención presencial PQR-12972687-B4V0, usted presentó reclamación por este periodo y servicio, siendo esta atendida el 27 de agosto de 2025, en la cual le fue informada la decisión de acuerdo con el análisis realizado, indicando además los recursos de ley procedentes y el plazo para interponerlos.

Posteriormente, con el radicado 20250120164791 usted presentó recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación frente a dicha decisión y este fue atendido según oficio 20250130160948 y notificado el 17/09/2025, así mismo, se envió el expediente del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para la atención del recurso de apelación.

Teniendo en cuenta lo anterior, la determinación del caso se encuentra pendiente de atención por parte de la SSPD, motivo por el cual, si usted desea enviar información adicional para el análisis de este, deberá remitirla a dicha entidad.

Así mismo, encontramos que además del escrito que hoy nos ocupa sobre el periodo antes descrito y de anexar la constancia de notificación de la PQR-13062901-Q4T0 aquí tratada, también nos anexa el oficio que envió inicialmente con el radicado 20250120143512 del 04/08/2025, con el cual interpuso en su momento los respectivos recursos, en inconformidad por la respuesta emitida con la PQR-12901506-S9G7 y cuyo trámite estaba asociado a los consumos de energía del mes de julio de 2025, los cuales encontramos que también fueron remitidos a la SSPD y se encuentran pendiente de atención por dicha entidad.

Es por este motivo que, reiteramos que la atención del caso que hoy nos ocupa, está ligada exclusivamente a los consumos de energía facturados en el mes de septiembre de 2025, cuya respuesta le fue debidamente notificada de manera personal el día 29 de septiembre de 2025 y usted nos anexa incluso prueba de ello.

Análisis adelantado por EPM

En el análisis de su caso es importante darle a conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma pueda comprender la información relacionada en el presente oficio. Esta 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 (CCU). Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, 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 el servicio de energía.

De acuerdo con 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, 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, la invitamos a consultar el contrato de condiciones uniformes de Energía (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>).

Dicho esto, para liquidar el consumo de energía para septiembre de 2025 se reportaron 150 kilovatios hora (kWh) en 30 días, los cuales no presentaron desviación significativa al no sobrepasar el límite superior de 169,5 kWh establecido para el periodo, tal como se muestra a continuación:

ENERGÍA								
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)								
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo últimos 12 meses		Límite superior	Consumo facturado	Consumo dejado en investigación
				Mes	consumo			
2025 Septiembre	78495	78345	150	2025 Agosto	155	169,5	150	0
				2025 Julio	165			
				2025 Junio	161			
				2025 Mayo	146			
				2025 Abril	151			
				2025 Marzo	161			
				2025 Febrero	151			
				2025 Enero	140			
				2024 Diciembre	157			
				2024 Noviembre	158			
				2024 Octubre	152			
				2024 Septiembre	144			

Al no existir desviación significativa se determinó facturar la totalidad de los consumos reportados por el medidor para junio de 2025, sin necesidad de cobrar con base al promedio histórico de la instalación, dejar consumos en investigación ni de realizar revisiones previas al inmueble, toda vez que, nuestra empresa está en la obligación de facturar en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es decir, por diferencia de lectura.

Ahora bien, le indicamos que, en esta instancia, no se consideró necesario realizar visitas técnicas, ya que en el análisis de los consumos facturados se evidenció que estos son constantes, además, no se detectó ninguna novedad 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 y partiendo de las particularidades que señala en su escrito, 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 daños eléctricos que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener sus instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Debe tener presente que el consumo de energía depende de dos variables: los vatios de potencia de los electrodomésticos y el tiempo que los utiliza, es decir, mientras más alta la potencia y la cantidad de tiempo que estén en uso, más alto será el consumo de energía. Si lo considera pertinente, le sugerimos desconectar los electrodomésticos cuando no los esté usando y si percibe que algo no está funcionando correctamente, realizar un chequeo general del estado de las redes internas.

De igual forma, destacamos 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, tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble o la cantidad de tiempo que permanecen en este, pueden incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble.

Entre tanto, 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 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.

Lo anterior no quiere decir que no consideremos sus argumentos, pero nuestra empresa no puede conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones. En ese sentido la normatividad vigente es clara en indicar que debemos facturar lo registrado por el medidor.

Consecuentes con lo expuesto, nuestra empresa confirma la decisión emitida con la PQR-13062901-Q4T0 relacionada con el consumo de energía facturado en el mes de septiembre de 2025 en la dirección CR 55 E CL 83 C SUR -72 de La Estrella y suscrito al contrato N° 1161282, toda vez que, estos fueron calculados con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Debido a la forma como se presentó el recurso y por ende no haberse solicitado subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que queda agotada la vía

administrativa, por lo cual, no procede sobre esta decisión ningún otro recurso de Ley o análisis adicional por parte de nuestra empresa.

Para el caso que nos ocupa, si bien refiere que había un saldo en reclamo, le indicamos que este no se encuentra asociado al periodo objeto de análisis en este oficio, razón por la cual no emitiremos pronunciamiento adicional frente a este.

Finalmente, le informamos que se envía respuesta a su requerimiento a la dirección de prestación del servicio CR 55 E CL 83 C SUR -72 en La Estrella, dado que usted no diligenció información alguna para este trámite en concreto. Si bien encontramos que diligenció un correo electrónico para ser notificada, evidenciamos que este se asoció al oficio que anexó y que era el mismo asociado a otro caso atendido previamente. Por tanto, siendo garantistas en el proceso de notificación, se realiza a la dirección antes descrita.

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,



DIANA PATRICIA MONTOYA CASTAÑEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13062901-Q4T0-R

472

3333
111

01010

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Méico Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 20/10/2025 07:44:41



RA542994672C0

Orden de servicio: 18022068

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
 Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.I: 890904996
 Referencia: PQR-13062901-Q4T0-R-A Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
 Ciudad: MEDELLIN_ ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	CE	Cerrado
NE	No existe	NC	No contactado
NR	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
☐ Dirección errada			

Nombre/ Razón Social: DIANA ROCIO GRAJALES LOPEZ
 Dirección: CR 55 E CL 83 C SUR -72
 Tel: 3136709159 Código Postal: Código Operativo: 3333111
 Ciudad: LA ESTRELLA_ ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

2do

Peso Físico(grams): 200
 Peso Volumétrico(grams): 0
 Peso Facturado(grams): 200
 Valor Declarado: \$0
 Valor Flete: \$10.250
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$10.250 COP

Observaciones del cliente: PQR-13062901-Q4T0-R

Observaciones del cliente: No absten



3333469333311RA542994672C0

Procesado: Bogotá D.C. Correo Nacional 25 de Mayo 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional (01800) 0 710 / Tel. contactado (576) 4727000

Al usar este correo certificado garantiza el cumplimiento del estándar de servicio y muestra pública de la conformidad. A 77 indica sus datos personales para recibir la entrega del correo. Para consultar algún reclamo: serviciosalcliente@472.com.co Para conocer la Política de Instrumentos: www.472.com.co

3333
469

PO. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

20/10/25
Jader Dolo
8125
22/10/25