

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



NIT. 890.904.998 - 1

Medellín, 23 de Octubre de 2025

Señor (a).

MARIA VIRGELINA BOHORQUEZ BARRERA

PQR-13071327-M4L0-RA

Calle 108 - 51 59 (INTERIOR 127)

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13071327-M4L0-R

Radicado Nro. 20250120188493

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: 14/10/2025

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,

FRANCISCO JOSE ZEA CARDENAS



060518001000690127-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 14 de octubre de 2025

Señora
MARIA VIRGELINA BOHORQUEZ BARRERA
Calle 108 - 51 59 (INTERIOR 127)
Teléfono 311 640 9207
Medellín, Antioquia

0156ER- 20250130185178

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120188493

Cordial saludo señora María Virgelina,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición ante nuestra empresa, y en subsidio de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la respuesta dada a la reclamación PQR-13071327-M4L0, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

Usted, presentó la reclamación PQR-13071327-M4L0 el 1 de octubre de 2025, por los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de agosto y septiembre en el inmueble CL 108 CR 51 - 69 (INTERIOR 127), contrato 445607.

El mismo día dimos respuesta a su reclamación, a través de la cual confirmamos que los consumos facturados son correctos, y le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho, el plazo para presentarlos y las autoridades ante las cuales interponerlos.

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 de apelación para que sea revisado por la SSPD, en contra de la decisión mencionada, aduciendo que los servicios de energía y acueducto le vienen aumentando exageradamente desde hace tres meses sin justificación, teniendo en cuenta que en el inmueble solo viven dos personas adultas y no permanecen allí la mayor parte del tiempo.

Análisis adelantado por EPM

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, es importante aclarar que el presente recurso de reposición abordará exclusivamente el análisis de los consumos de energía facturados en los meses de agosto y septiembre, y no se pronunciará sobre otros periodos de facturación, ni otros servicios que no hicieron parte de la reclamación mencionada frente a los cuales podrá presentar reclamo si lo considera necesario.

Ahora bien, en el presente caso debemos examinar si se presentaron desviaciones significativas, y de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normativa vigente.

De acuerdo con lo anterior, es importante saber que significa "*desviación significativa*", y de esta manera comprender la información relacionada en el presente oficio: Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un período de facturación respecto al promedio histórico registrado en la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido en la normativa vigente.

En este orden de ideas, a partir del periodo de agosto de 2024, 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.

Desde dicho periodo de facturación y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderán 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, lo invitamos a consultar el Contrato de Condiciones Uniformes de Energía en el siguiente enlace:

<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>

Dicho esto, el consumo de energía establecido por diferencia de lecturas para el periodo de septiembre fue de 169 kilovatios hora (kWh) en 32 días, y normalizado a 30 días de 158,438 kWh, el cual no presentó desviación significativa al no exceder el límite superior que para el periodo era de 178,300 kWh como se observa en el siguiente cuadro:

Septiembre:

PERÍODOS	CONSUMO	DIAS
1	137	31
2	134	29
3	126	30
4	129	32
5	130	30
6	131	29
7	137	29
8	146	31
9	160	30
10	163	31
11	155	31
12	163	31

Consumo mes analizado
169,000
Días de consumo
32
Consumo mes normalizado
158,438

Selecciona el tipo de facturación -->	Mensual
---------------------------------------	---------

Cálculo de límites	
Límite superior	178,3
Límite inferior	103,7

De igual manera, el consumo establecido por diferencia de lecturas para el periodo de agosto fue de 163 kWh en 31 días, y normalizado a 30 días de 157,742 kWh, el cual no presentó desviación significativa al no exceder el límite superior que para el periodo era de 174,200 kWh como se observa en el cuadro:

Agosto:

PERÍODOS	CONSUMO	DIAS
1	131	31
2	137	31
3	134	29
4	126	30
5	129	32
6	130	30
7	131	29
8	137	29
9	146	31
10	160	30
11	163	31
12	155	31

Consumo mes analizado
163,000
Días de consumo
31
Consumo mes normalizado
157,742

Selecciona el tipo de facturación --> Mensual

Cálculo de límites	
Límite superior	174,2
Límite inferior	102,7

Por tanto, dado que no se presentaron desviaciones significativas nuestra empresa no estaba en la obligación de realizar revisiones previas a la facturación de acuerdo con lo ordenado en el artículo 149 de la ley 142 de 1994.

De otro lado, analizando los consumos históricos presentados en el inmueble se observa que son estables, con las fluctuaciones normales de un mes a otro tanto hacia arriba como hacia abajo, hecho que evidencia el buen estado del medidor al no presentarse alteraciones drásticas, y que además pone en evidencia que las lecturas han sido bien tomadas por nuestros funcionarios.

Adicionalmente se observa que en periodos anteriores ha tenido consumos similares a los de los meses reclamados, hecho que pone en evidencia que el gasto registrado para estos periodos es susceptible de ser demandado en el inmueble.

En este sentido, se debe tener en cuenta que los consumos pueden variar de un mes a otro de acuerdo con el número de días que puede oscilar entre 28 y 32, y aspectos relacionados con temporadas de vacaciones y fin de año, cocinar en el horno, daños en instalaciones internas, visitas temporales al inmueble, utilización de aparatos eléctricos como pulidoras, taladros equipos de soldadura, duchas, aires acondicionados y variación en el número de personas, entre otros.

En este orden de ideas, se deber resaltar que los consumos de energía objeto del presente recurso están dados por la diferencia de lecturas registradas en el medidor de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

De acuerdo con las consideraciones expuestas anteriormente, se puede concluir que los consumos fueron legal y correctamente facturados, no siendo necesario por parte de nuestra empresa realizar revisiones al inmueble, ni al medidor, máxime si se tiene en cuenta que para octubre el gasto disminuyó a 155 kWh.

Sin embargo, le sugerimos hacer revisión particular de sus instalaciones internas, cuyo cuidado es responsabilidad del usuario del servicio, con el fin de verificar que las mismas se encuentren en óptimo estado de funcionamiento. De igual manera deberá analizar sus hábitos de consumo y establecer rutinas de ahorro con el fin de evitar que el costo de su factura se desborde.

Finalmente, es importante anotar que el precio del kilovatio hora, ha venido aumentando progresivamente a la par que el costo de vida como puede observar en los estados de cuenta que enviamos a su domicilio, hecho que hace que aumente el costo de sus facturas.

Toda la información sobre las tarifas publicadas de energía las puede consultar y cotejar en nuestra página web, en el enlace que se relaciona a continuación:

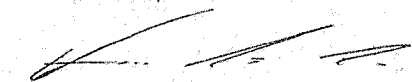
<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia/tarifas-energia>

Consecuentes con todo lo anterior, confirmamos la respuesta dada a la reclamación PQR-13071327-M4L0 del 1 de octubre de 2025, por los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de agosto y septiembre correspondientes al inmueble referido, toda vez que no presentaron desviaciones significativas y corresponden a la diferencia de lecturas registradas en el medidor siendo legal y correctamente facturados.

Le informamos que por haber cancelado los consumos objeto de reclamo nuestra empresa no hará ninguna modificación en las facturas hasta que no se conozca el fallo de la SSPD, entidad a la cual daremos traslado del expediente una vez surtida la notificación del presente acto administrativo, y por tanto, la decisión final frente a su reclamación dependerá de esta.

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,



FRANCISCO JOSE ZEA CARDENAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13071327-M4L0-R

Munic. Concessão de Correio/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 18027858

Fecha Pre-Admisión: 23/10/2025 08:05:05



RA543524281C0

Remite	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		Causal Devoluciones:																														
	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125		<table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Refusado</td> <td>C1</td> <td>C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>N1</td> <td>N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reside</td> <td>FA</td> <td></td> <td>Faltado</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td>AC</td> <td></td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td>FM</td> <td></td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dirección errada</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		RE	Refusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NR	No reside	FA		Faltado	NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor		Dirección errada		
RE	Refusado	C1	C2	Cerrado																													
NE	No existe	N1	N2	No contactado																													
NR	No reside	FA		Faltado																													
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado																													
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																													
	Dirección errada																																
Destinatario	Referencia: PQR-13071327-M4L0-R-A		Teléfono: 3808080																														
	Dirección: CALLE 108 - 51 59 (INTERIOR 127)		Código Postal: 050035072																														
Valores	Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA		Código Operativo: 3333469																														
	Nombre/ Razón Social: MARIA VIRGELINA BOHORQUEZ BARRERA		Firma nombre y/o sello de quien recibe:																														
Valores	Tel: 3116409207		Código Postal: 050035072																														
	Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA		Código Operativo: 3333000																														
Valores	Peso Físico (grs): 200		C.C.																														
	Peso Volumétrico (grs): 0		Tel:																														
Valores	Peso Facturado (grs): 200		Hora:																														
	Valor Declarado: \$0		Fecha de entrega:																														
Valores	Valor Flete: \$10.250		Dispositivo:																														
	Costo de manejo: \$0		C.C.																														
Valores	Valor Total: \$10.250 COP		Gestión de entrega:																														
	Observaciones del cliente: PQR-13071327-M4L0-R		71052533																														

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

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11 210 / Tel. contacto: (57) 4722000