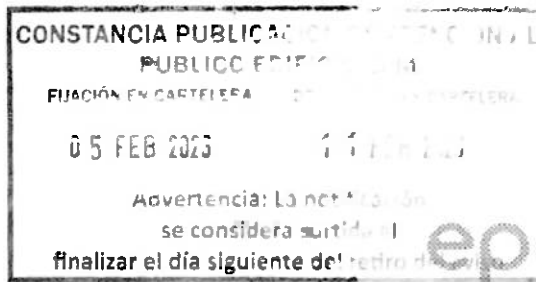


Medellín, 15 de Enero de 2026



Señor (a).

ANA GABRIELA BUITRAGO AGUDELO

PQR-13267167-S0F5A

RURAL_190113100004860000_CARRERA 10 6-30 BR
SABAN

BURITICÁ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13267167-S0F5

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: 05/01/2026

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,

URIEL HUMBERTO USUGA GRACIANO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190113100004860000-40



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 890 204 322 - 1

Caso Nro: PQR-13267167-S0F5 Fecha Creación: 18/12/2025 03:55:12 PM
Contacto: Ana Gabriela Buitrago Agudelo
Instalación: 190113100004860000
Dirección: RURAL_190113100004860000_CARRERA 10 6-30 BR SABAN
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BURITICÁ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina reclama por el consumo de energía facturado para el mes de diciembre de 2025, dice que el consumo le ha aumentando considerablemente, que posiblemente la instalación troca con la del tercer piso, insiste en la revisión. No se separan valores por solicitud del cliente quien manifiesta su voluntad de pagar la factura completa del mes de diciembre de 2025, se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas. "Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido que no cuenta con correo electrónico"

Nro. Respuesta: PQR-13267167-S0F5 Fecha Respuesta: 05/01/2026 02:45:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo comprendido entre el 17 de octubre de 2025 y el 15 de noviembre de 2025, para un total de 29 días de facturación, de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un periodo estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 280,345 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos periodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos, está el cálculo de la desviación estándar del consumo y la identificación de variaciones que excedan los límites establecidos en el CCU, conocidas como desviaciones significativas (por alto o bajo consumo). Este procedimiento es fundamental para asegurar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, reduciendo el riesgo de inconsistencias que afecten al usuario. Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 271 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de diciembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024 y el Contrato CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 331,017 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 618008695 del lunes, 22 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 15.170 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y se hallaron instalaciones internas empotradas en mal estado. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque la factura del mes de diciembre de 2025 se encuentra cancelada en su totalidad.

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:



URIEL HUMBERTO USUGA GRACIANO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

