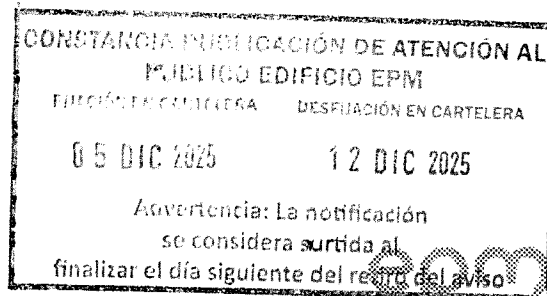


Medellín, 19 de Noviembre de 2025



NIT 800 804 968 - 1

Señor (a).

ANTONIO JOSE VILLA ROJAS

PQR-13130116-D2P3A

RURAL_190579100823400000_CA 12 3 22

PUERTO BERRÍO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13130116-D2P3

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: 07/11/2025

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,

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190579100823400000-4-0

ATC-FR-35 V06 08/08/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

1417, 665, 204, 826 - 1

Caso Nro: PQR-13130116-D2P3 Fecha Creación: 24/10/2025 08:39:22 AM
Contacto: Antonio Jose Villa Rojas
Instalación: 190579100823400000
Dirección: RURAL_190579100823400000_CA 12 3 22
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilino del servicio, solicita revisar el consumo de energía facturado en el mes de octubre de 2025, manifiesta que viven las mismas personas (tres), tienen los mismos electrodomésticos sin incrementar su uso (nevera, un televisor, siete ventiladores y unos no se usan) por ello considera que no hay justificación para el consumo facturado. No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura del mes objeto de reclamo.

Nro. Respuesta: PQR-13130116-D2P3 Fecha Respuesta: 07/11/2025 05:25:00 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 martes, 26 de agosto de 2025 y el viernes, 26 de septiembre de 2025, para un total de 31 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 475.161 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 491.000 (kWh), facturado en el mes de octubre 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 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 515.147 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 601786423 del lunes, 27 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 39854 kWh, bien marcado, con servicio registró 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 no se hallaron daños. 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 octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza separación de valores, pues el cliente canceló el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura.

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:

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Lic. Min. Transporte 0086 de marzo 14/2006
Lic. Min. e 001368 del 4/9/2020
Vigencia otorgada por Min. C
CIR 3023 Transporte de Mercadería
CIR 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES SAS NIT 890 185 306-4
Principal Carrera 88 N 178-10 Bogotá
Atención al usuario (41) 3310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 19/11/2025 16:31		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO PUERTO BERRIO-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REC. DESTINO MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156	UNIDADES 1	CAUSAL DE DEVOLUCION	Para M y R: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8256657	PESO (gramos) 1000	Desconocido No 31	INTENTO DE ENTREGA
PARA ANTONIO JOSE VILLA ROJAS		CEDEULA / TI / NIT 890904996-1	PESO VOL 1	Refusado No 44	1
RURAL_190579100823400000_CA 12 3 22		COD. POSTAL ORIGEN 053420	PESO A COBRAR(kg) 1	No Resiste No 35	2
TEL 3127866133		RECIBE LOS SABADOS SI	VALOR DECLARADO 5000	No Reclamado No 40	
NOTAS			VAL SERV. DE 0	Dir. errada No 34	
PQR-13130116-D2P3			FLETE VARIABLE 0	Otros (No Operativa Cerrada)	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:	OTROS 0	Fecha estimada de entrega: 28/11/2025	
AVISO			TOTAL FLETE 0		
			CARTAPORTE SI		



Lic. Min. Transporte 0086 de marzo 14/2006
Lic. Min. e 001368 del 4/9/2020
Vigencia otorgada por Min. C
CIR 3023 Transporte de Mercadería
CIR 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES SAS NIT 890 185 306-4
Principal Carrera 88 N 178-10 Bogotá
Atención al usuario (41) 3310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 19/11/2025 16:31		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO PUERTO BERRIO-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REC. DESTINO MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156	UNIDADES 1	CAUSAL DE DEVOLUCION	Para M y R: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8256657	PESO (gramos) 1000	Desconocido No 31	INTENTO DE ENTREGA
PARA ANTONIO JOSE VILLA ROJAS		CEDEULA / TI / NIT 890904996-1	PESO VOL 1	Refusado No 44	1
RURAL_190579100823400000_CA 12 3 22		COD. POSTAL ORIGEN 053420	PESO A COBRAR(kg) 1	No Resiste No 35	2
TEL 3127866133		RECIBE LOS SABADOS SI	VALOR DECLARADO 5000	No Reclamado No 40	
NOTAS			VAL SERV. DE 0	Dir. errada No 34	
PQR-13130116-D2P3			FLETE VARIABLE 0	Otros (No Operativa Cerrada)	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:	OTROS 0	Fecha estimada de entrega: 28/11/2025	
AVISO			TOTAL FLETE 0		
			CARTAPORTE SI		