

CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
REPOSICIÓN EN CARTELERA	DESPLAZACIÓN EN CARTELERA
05 DIC 2025	12 DIC 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del resto del aviso.	

EPM

Medellín, 19 de Noviembre de 2025

Señor (a).

**ANTONIO JOSE VILLA ROJAS**

NIT 880 804 888 - 1

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



## RESULTADO A SU SOLICITUD

MIT. 698.204.896 - 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

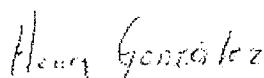
Resultado: No Accede

### 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 períodos, 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 voltiampérmétrica) 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.

