

NIT. 890.904.995 - 1

Medellín, 29 de Enero de 2026

Señor (a).

RODRIGO CARMONA MARQUEZ

PQR-13292455-T4C7-RA

CR 28 E CL 108 B -119 (INTERIOR 105)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13292455-T4C7-R

Radicado Nro. 20260120004309

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: 20/01/2026

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



060228508201190105-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 20 de enero de 2026

Señor
RODRIGO CARMONA MARQUEZ
CR 28 E CL 108 B - 119 (INTERIOR 105)
Teléfono 305 285 3797
Medellín, Antioquia

0156ER- 20260130008526

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20260120004309

Cordial saludo señor Rodrigo,

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-13292455-T4C7, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

Usted, presentó la reclamación PQR-13292455-T4C7 el 5 de enero de 2025, por el consumo de energía facturado en el estado de cuenta de diciembre de 2025 correspondiente al inmueble CR 28 E CL 108 B - 119 (INTERIOR 105) Medellín, contrato 1835200.

El mismo día dimos respuesta a su reclamación, a través de la cual confirmamos que el consumo facturado es correcto, 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 subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, en contra de la respuesta dada a la reclamación referida, aduciendo que le incrementaron 935 mil pesos la cuenta de energía teniendo en cuenta que lo máximo que ha pagado ha sido de 189 mil pesos de servicios públicos.

Análisis adelantado por EPM

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, es preciso aclarar que el presente recurso de reposición abordará el análisis del consumo de energía facturado en el mes de diciembre de 2025 frente al cual presentó reclamación con la PQR-13292455-T4C7 del 5 de enero del presente año, a pesar de que en el escrito de los recursos señala

la PQR-13231097-F3P9 a través de la cual presentó reclamación el 3 de diciembre por el consumo de energía facturado en noviembre, y recursos de ley con el radicado 20250120236331 los cuales se encuentran pendientes de fallo por parte de la SSPD.

Ahora bien, en el presente caso 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 la desviación significativa para los servicios de energía y gas.

A partir del periodo de facturación de agosto y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderán por desviaciones significativas 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 los contratos de condiciones uniformes de Energía y Gas 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 diciembre fue de 1007 kWh en 29 días y normalizado a 30 días de 1041,724 kWh, el cual presentó desviación significativa al exceder el límite superior que para dicho periodo fue de 994,1 kWh.

El 13 de diciembre visitamos la instalación con el fin de establecer las causas de la desviación de diciembre, acta 613449630, trámite que atendió usted personalmente, y encontramos un registro de 36775 kWh el cual confirma los anteriores tomados por nuestros funcionarios descartando errores de lectura, así como trocambio con otro medidor. La revisión fue anunciada mediante orden 613485521 del 6 de diciembre.

Adicionalmente, evidenciamos que el medidor funciona correctamente, toda vez que con todos los electrodomésticos del inmueble apagados no registra ningún consumo, y descartamos la existencia de daños en el sistema eléctrico.

Por último, usted nos informó que la causa de la desviación obedeció al aumento de carga a 1,3 W 2 horas diarias durante el periodo de noviembre debido a que se ha utilizado con más frecuencia el servicio.

Sin embargo, el 13 de noviembre dentro del periodo de registro del consumo de diciembre ya habíamos realizado la revisión previa acta 604576747, igualmente atendida por usted, encontramos un registro de 36640 kWh el cual confirma los anteriores tomados por nuestros funcionarios descartando errores de lectura, así como trocambio con otro medidor. La revisión fue anunciada mediante orden 604581417 del 7 de noviembre.

Adicionalmente, evidenciamos que el medidor funciona correctamente, toda vez que con todos los electrodomésticos del inmueble apagados no registra ningún consumo.

Adicionalmente, en la misma revisión efectuamos prueba técnica de calibración, PCTerror, con el propósito de descartar posibles daños en el medidor, la cual arrojó un resultado de -

2,8%, siendo el rango permitido por ley de + ó - 6%, lo cual quiere decir que se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento al no superar los límites permitidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC).

Finalmente, mediante la utilización de pinza amperimétrica evidenciamos la existencia de un daño eléctrico en las instalaciones internas del inmueble localizado en el circuito 2 de los breakers.

Aquí es importante resaltar que un daño en el sistema eléctrico de esta naturaleza puede generar consumos de grandes proporciones, pues la energía se pierde sin ningún control, hecho que equivale a dejar un fogón encendido durante días y semanas enteras ocasionando gran desperdicio de energía.

Por tanto, teniendo en cuenta que es responsabilidad de los usuarios mantener sus instalaciones internas en óptimo estado de funcionamiento, y que en el inmueble se presentó el daño eléctrico mencionado, el consumo registrado es imputable a esta causa.

En este sentido, es importante resaltar que las revisiones previas se efectuaron técnicamente, verificando el óptimo estado del medidor mediante prueba PCT, se descartaron errores de lectura y trocamientos con otra instalación, y se estableció la causa de la desviación significativa como consecuencia de la existencia de un daño eléctrico en las instalaciones internas del inmueble localizado en segundo circuito de caja de breakers, cumpliendo con todos los requisitos para la revisión.

Es de anotar que la revisión previa de diciembre se realizó después de la lectura tomada el 3 de diciembre liquidar el periodo, pero antes de la expedición de la factura con fecha del 23 de diciembre, y por tanto, al haber descartado errores en la toma en los registros, y de haber evidenciado el buen estado del medidor, y además de haber establecido en la revisión previa del 13 de noviembre que en el inmueble se presentó un daño en las instalaciones internas, facturamos el consumo registrado de 1007 kWh.

De otra parte, se observa que, una vez reparado el daño en el sistema eléctrico del inmueble, el consumo disminuyó inmediatamente para el mes de enero de 2026 al registrar 63 kWh, hecho que confirma el efecto de este sobre los consumos y adicionalmente el buen estado del contador al medir de manera correcta los cambios presentados en el gasto del inmueble como consecuencia del daño.

En este orden de ideas, el consumo de energía objeto del presente recurso está dado por la diferencia de lecturas registradas en el medidor de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Por el contrario, dado que evidenciamos la existencia de un daño eléctrico en las instalaciones internas del inmueble consideramos que no es necesario realizar nuevas revisiones al inmueble ni al medidor, pues tenemos la certeza que el alto consumo fue consecuencia de este.

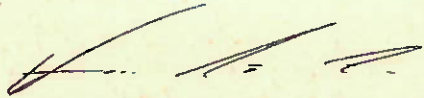
Consecuentes con todo lo anterior, confirmamos la respuesta dada a la reclamación PQR-13292455-T4C7 del 5 de enero de 2025, por el consumo de energía facturado en el estado de cuenta de diciembre, toda vez que establecimos la causa de la desviación significativa por la existencia de un daño eléctrico en las instalaciones internas del inmueble localizado en el circuito 2 de los breakers.

Le informamos que un valor de \$779.135,24 correspondiente a 934,800 kWh se encuentra separado en la factura con el fin de cobrar promedio histórico de los últimos cinco meses para diciembre de 72,200 kWh, y una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de la Empresa, si así lo requiere, podrá solicitar en cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente alternativas de pago.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación del presente acto administrativo, daremos traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y por tanto, la decisión final frente a su reclamación dependerá de esta entidad.

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-13292455-T4C7-R

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.962.917-9

México: Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2026

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Orden de servicio: 18139295

Fecha Pre-Admisión: 29/01/2026 01 38 49



RA552786419C0

3333 000

010101

Valores	Remite	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM Dirección: CR 58 CL 42 - 125 Referencia: AVI-PQR-13292455-T4C7-R Teléfono: (+57)390 80 80 Código Postal: Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333000	Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td> <td>Rehusado</td> <td><input type="checkbox"/> C1</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td> <td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> N1</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NS</td> <td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> N2</td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE</td> <td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> FM</td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><input type="checkbox"/> Dirección errada</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	No contactado	<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> N2	Fallecido	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Dirección errada			
	<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	Cerrado																							
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	No contactado																								
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> N2	Fallecido																								
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apartado Clausurado																								
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor																								
<input type="checkbox"/> Dirección errada																											
Destinatario	Nombre/ Razón Social: RODRIGO CARMONA MARQUEZ Dirección: CR 28 E CL 108 B -119 (INTERIOR 105) Tel: 3052853797 Código Postal: Código Operativo: 3333000 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:																									
Valores	Peso Físico(grams): 200 Dice Contener: Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$10.250 Valor Flete: \$10.250 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$10.250		Fecha de entrega: Distribuidor: C.C. Gestión de entrega: 31 ENE 2026 <input type="checkbox"/> 1er																								
	Observaciones del cliente: RECURSO																										



3333000333000RA552786419C0

3333 000

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 E # 95 A 56 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 8020 / Tel. contacto (57) 4722000

(*) Usuario debe expresar conformidad que ha leído y comprende el contenido que se encuentra publicado en la página web 472.com.co sus datos personales para probar la entrega del envío. Para reportar algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co