

Medellín, 1 de Diciembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FRACCIÓN EN CARTELERA	DESPLIEGUE EN CARTELERA
05 ENE 2026	13 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

EPM

Señor (a).

NIT 882 904 766 - 1

BLANCA DORIS ARROYAVE FAJARDO

PQR-13156437-T4X5A

RURAL_190735100001650000_CL 47 CR 56 -89 PISO 4

SEGOVIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13156437-T4X5

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: 20/11/2025

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,


ANDRES FELIPE ROLDAN ZAPATA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190735100001650000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

457.850.204.826 - 1

Caso Nro: PQR-13156437-T4X5 Fecha Creación: 04/11/2025 03:55:35 PM
Contacto: Blanca Doris Arroyave Fajardo
Instalación: 190735100001650000
Dirección: RURAI_190735100001650000_CL 47 CR 56-89 PISO 4
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SEGOVIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario del inmueble, presenta inconformidad con el consumo de energía facturado en el periodo de octubre de 2025 y el cobro realizado como "ajustes de conceptos facturados" que corresponde al periodo de septiembre del mismo año. Manifiesta desconocer la razón por la cual el consumo ha incrementado tanto. Informa que hubo cambio de inquilinos aproximadamente a finales del mes de septiembre de 2025, pero que corresponde a la misma cantidad de personas que habitan el inmueble (1 persona). **Cliente no autoriza notificación diferente a la notificación personal porque no tiene o no manera correo electrónico. **Se realiza separación de valores y se entrega factura. Se indica que, de no realizar el pago de esta factura e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-13156437-T4X5 Fecha Respuesta: 20/11/2025 03:16:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con revisión y análisis realizado a la información disponible, se pudo establecer que, para el mes de septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 462 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior de 245,288 y al analizar dicho consumo con los parámetros definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), en la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía se efectúa siguiendo los lineamientos descritos en la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 y el (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses y normalizados a 30 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero, es decir, se divide el consumo total registrado en el inmueble por la cantidad de días facturados y el resultado se multiplica por 30 días. Para más detalles, se sugiere consultar el CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo de 462 kWh con el límite superior para el periodo analizado, se evidencia que el consumo es mayor. En vista de ello, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el numeral sexto del párrafo primero de la citada Resolución y el CCU en la cláusula 49, se procedió a realizar el cobro del consumo promedio histórico de los últimos seis meses 189 kWh y se dejó en investigación 273 kWh, además, se creó orden de revisión, la cual se realizó el sábado, 08 de noviembre y dado que solo se pudo revisar el estado del contador y tomar la lectura de éste ya que la vivienda se encontraba sola, se creó una nueva orden de revisión, que se realizó el martes, 11 de noviembre, obteniendo el mismo resultado (casa sola). Por lo tanto, epm procedió a cargar los valores dejados en reclamación en el periodo siguiente de facturación. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de octubre de 2025, con la observación de "ajustes conceptos facturados", para el periodo de septiembre de 2025, en el servicio de energía, son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación. En cuando al consumo (298 kWh) facturado en el periodo de octubre de 2025, se establece que fue cobrado con base en la diferencia de lecturas tomadas del medidor, y éste al igual que el consumo del mes anterior, sobrepasó el límite superior de 245,288 kWh, presentándose desviación significativa, según lo definido en la normatividad vigente, dado que el consumo normalizado es de 239,063 kWh. En vista de ello, epm y de acuerdo las normas ya mencionadas, procedió a identificar la causa de esta variación, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. No obstante, y dando alcance al reclamo presentado, se crearon nuevas órdenes de revisión para el 8 y 11 de noviembre de 2025. En estas se encontró medidor con una lectura 22.882 kWh y 22.899 kWh, respectivamente. Sin embargo, nuevamente no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que éste se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. En consecuencia y dado que, los procesos de lectura y facturación no presentan inconsistencias, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de septiembre y octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se indica que, si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico en la instalación, que en este caso corresponde a 189 kWh para septiembre y 194 kWh para octubre. Se dejan en reclamación 377 kWh, por valor de \$338.643,37. Igualmente se informa que si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en la próxima factura como cuenta vencida, y de no cancelarse al vencimiento de ésta, se incurrá en causal de suspensión del servicio, lo cual podrá ocasionar cobro por reconexión. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su 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:



ANDRES FELIPE ROLDAN ZAPATA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-1* V.05 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190735100001650000-118-011825001

CONTRATO: 9393028

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 47 CR 56 -89 PISO 4

MUNICIPIO: **SEGOVIA-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO N°. **1476692164**

CLIENTE: **ARROYAVE FAJARDO BLANCA DORIS**

CC/NIT: **42940584**

CICLO: **118** - ESTRATO: **2**

Fecha del Recibo:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **12/11/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1106235552-56

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
EPME ENERGÍA	189 kwh	\$100.894,00	298 kwh	\$443.942,24
TOTAL EPM				\$443.941,97
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$40.898,40
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$338.643,37
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$146.197,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$67.378,59**



epm

(415)7707173981008(8020)110623555256(3900)146197(96)20251112

CONTRATO:9393028

TOTAL A PAGAR \$146.197,00

PRODUCTO 100

* ESTADO DE CUENTA *

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

