



Medellín, 19 de Diciembre de 2025

Señor (a).

VICTOR DE JESUS VALENCIA AGUDELO

PQR-13226062-R4K9A

Calle 15 – Carrera 4 # 44, interior 126

Barbosa, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13226062-R4K9

Radicado Nro. 20250120227583

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: 10/12/2025

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,

MARIA ALEJANDRA GROTH GARCIA

MARIA ALEJANDRA GROTH GARCIA



221015004300440126-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Medellín, 10 de diciembre de 2025

Señor **0156REC-20250130220326**
VICTOR DE JESUS VALENCIA AGUDELO
Calle 15 – Carrera 4 # 44, interior 126
Teléfono: 301 687 21 72
Barbosa, Antioquia

Asunto: Respuesta al radicado 20250120227583

Cordial saludo señor Víctor de Jesús,

Para EPM es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con la solicitud de reubicación del medidor de energía; así como la revisión por el incremento en la factura de este servicio debido a esta reubicación, para el inmueble ubicado en la dirección CI 15 Cr 4 C -44 (Interior 126) del municipio de Barbosa que factura bajo el contrato 520766 y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Sea lo primero aclarar que, aunque en su escrito menciona la dirección CI 15 Cr 4 -44 (Interior 126), esta no registra en nuestro sistema de información, razón por la cual le damos atención a la dirección CI 15 Cr 4 C -44 (Interior 126) que se encuentra asociada al contrato 520766 indicado en su reclamación.

Es de aclarar que, la Ley 142 de 1994 indica que solo proceden reclamaciones contra las facturas que no superen los cinco (5) meses de haber sido expedidas, las cuales corresponden a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025 que se encuentran dentro de estos 5 meses al momento de presentar su reclamación, toda vez que no especifica los meses a reclamar.

No obstante, se encontró que, mediante atención presencial del 25 de noviembre de 2025 usted reclamó por los consumos de energía facturados en el estado de cuenta de noviembre de 2025 y se le entregó respuesta a esta reclamación el 04 de diciembre de 2025, en ella se le indicaron los recursos de ley y el tiempo para interponerlos, para la cual puede presentar estos recursos hasta el 16 de diciembre del presente año, por lo que en atención a este oficio nos abstenemos de darle nuevamente atención por este mes de noviembre de 2025, que ya tiene respuesta dentro del proceso de reclamo.

Aclarado lo anterior, en atención a este oficio solo le daremos atención por los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 que son los otros meses que se encuentran dentro de los 5 meses para reclamar.

Ahora bien, debe tener en cuenta que, a partir del 12 de julio de 2024 (fecha en la cual se realizó la publicación de la modificación de los contratos de condiciones uniformes de



Energía y Gas) se debe tener en cuenta la entrada en vigencia 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 las desviaciones significativas para los servicios de energía y gas.

Desde los consumos de esta fecha y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación analizado, 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 (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>).

Así las cosas, en los meses en reclamación de acuerdo con la diferencia de lecturas realizadas para el servicio de energía, se registró el siguiente consumo, para el cual se analiza la desviación significativa.

ENERGÍA									
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)									
Mes-año Facturación	Días de Consumo	Fecha de Lectura	Lectura Tomada	Lectura Anterior	Consumo Registrado	Consumo Normalizado a 30 días	Límite Superior	Consumo Facturado	Observaciones
(10- 2025)	30	19/09/2025	34676	34593	83	83	121	83	Sin desviación
(9- 2025)	30	20/08/2025	34593	34485	108	108	105	108	Con desviación
(8- 2025)	31	21/07/2025	34485	34380	105	102	87	105	Con desviación
(7- 2025)	31	20/06/2025	34380	34295	85	82	79	85	Con desviación

De acuerdo con la información anterior, en el servicio de energía durante el mes de julio (consumos del 20 de mayo al 20 de junio) de 2025 se presentó desviación significativa, toda vez que el consumo registrado a razón de 85 kWh, que normalizado a 30 días da un consumo de 82 kWh, sobrepasó el límite superior del mes que es de 79 kWh.

No obstante, haciendo uso del modelo analítico descrito en el contrato de condiciones uniformes, con el que se determina por árboles de clasificación, que el consumo se debe a un mayor uso del servicio, se consideró facturar el total registrado por diferencia de lectura del medidor en el mismo mes de julio a razón de 85 kWh, lo cual se detalla en la factura del mismo mes.

EPM le informa que, al revisar la lectura del medidor de Energía, se identificó una desviación significativa en el consumo. Analizamos a causa de esta variación a través un modelo basado en datos teniendo en cuenta el comportamiento histórico de su consumo, utilizando el método de árboles de clasificación. Concluyendo que el consumo registrado se encuentra justificado debido a un mayor uso del servicio. Lo anterior de acuerdo con la Resolución CREG 105, 007 DE 2024. Si tiene inquietudes contacte uno de nuestros canales de atención.



De la misma manera, durante el mes de agosto (consumos del 20 de junio al 21 de julio) de 2025 se presentó desviación significativa, toda vez que el consumo registrado a razón de 105 kWh, que normalizado a 30 días da un consumo de 102 kWh, sobrepasó el límite superior del mes que es de 87 kWh.

No obstante, haciendo uso del modelo analítico descrito en el contrato de condiciones uniformes, con el que se determina por árboles de clasificación, que el consumo se debe a un mayor uso del servicio, se consideró facturar el total registrado por diferencia de lectura del medidor en el mismo mes de agosto a razón de 105 kWh, lo cual se detalla en la factura del mismo mes.

Así mismo, durante el mes de septiembre (consumos del 21 de julio al 20 de agosto) de 2025 se presentó desviación significativa, toda vez que el consumo registrado a razón de 108 kWh, normalizado a 30 días, sobrepasó el límite superior del mes que es de 105 kWh.

No obstante, haciendo uso del modelo analítico descrito en el contrato de condiciones uniformes, con el que se determina por árboles de clasificación, que el consumo se debe a un mayor uso del servicio, se consideró facturar el total registrado por diferencia de lectura del medidor en el mismo mes de septiembre a razón de 108 kWh, lo cual se detalla en la factura del mismo mes.

En este punto resaltamos que, de acuerdo con el artículo 149 de la ley 142 antes de preparar las facturas se debe investigar las desviaciones significativas y la Resolución CREG 105 de 2024 permite el uso del modelo analítico, en el cual se puede confirmar que el incremento en el consumo se debe a un mayor uso del servicio, pues en periodos anteriores se han registrado consumos similares en la instalación.

Con relación al mes de octubre (consumos del 20 de agosto al 19 de septiembre) de 2025 no presentó desviación significativa, toda vez que el consumo registrado a razón de 83 kWh, normalizado a 30 días, no sobrepasó el límite superior del mes que es de 121 kWh.

Por esto, nuestra Empresa no consideró necesario realizar una revisión previa a la facturación, ya que, esta fue realizada con base en los registros tomados directamente desde el elemento de medición como único testigo de los consumos demandados en el lugar, por lo que, los consumos se facturaron por estrictas diferencias de lecturas.

De igual manera, el día 27 de noviembre de 2025 por medio de la orden 611155667, se realizó una revisión a su instalación en la cual se tomó lectura descartando error en el registro, se evidencia que el medidor funciona con normalidad (con servicio registra y controlado no registra), no hay trocamiento ni surte a otros y la señora Ana Delba Agudelo que es quien atiende la revisión, indica que habitan en el inmueble 2 personas hace 4 años.

Con esta revisión, se descartan anomalías en la instalación o en el elemento de medición y se confirma que el consumo registrado por el medidor es el demandado en el inmueble.

Con relación al traslado del medidor, se puede evidenciar que el traslado a poste del equipo de medida se hizo desde junio de 2013, lo cual no es la causa del incremento en los últimos meses; además, de la revisión anterior, en la que se descartó cualquier irregularidad o anomalía en la instalación.



De igual manera, la ubicación actual del medidor es para facilitar las labores de lecturas y revisiones. Procedimiento descrito en las obligaciones de los usuarios indicado en el contrato de condiciones uniformes.

Por esto, en caso de requerir que se haga la reubicación del medidor a un lugar más cerca para tener más control sobre su consumos, dicho procedimiento debe realizarlo de forma particular, solicitando antes el deselle ante EPM.

Por otra parte, estos consumos son liquidados de acuerdo con la tarifa del mes que presenta una variación teniendo en cuenta la reglamentación estipulada por la respectiva comisión de regulación, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio.

Además, se factura el cobro de los intereses por mora, causados por el pago no oportuno de la factura anterior.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma que los cobros en el servicio de energía facturados en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 son correctos, motivo por el cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo.

Contra esta decisión por los cobros en el servicio 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.

No se separan valores, toda vez que los meses objeto de reclamo no presentan saldos pendientes y no aplica separar sumas.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

ALEJANDRA GROTH G.

MARÍA ALEJANDRA GROTH GARCÍA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13226062-R4K9



Anexos: (1 folio)

-Soporte de revisión del 27 de noviembre de 2025

Anexo 1: Respuesta al radicado 20250120227583

SOPORTE DE REVISIÓN DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2025

[illegible]



Un Mte Transporte 0090 e mte 14/2016
Un Mte 01/10/16 del 1/10/2016
Caja y Controlada por Mte
CNU 4323 Transporte de Mercaderías
CNU 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES S.A. 800 85 306-4
Principal y Carrera 45 a 17-50 Bogotá
Atención al Cliente 141 431 3068
Fax: 879 8 00

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CREDITO 034055390075

CUE
Bancos Autorizados Resol. 4427 Jul 97 - Bancos Grandes Contravenidas Resol. 303296 Dic 2014
Agente Retenedor de IVA

REC. GENERACION ADMISION 19/12/2025 11:13		ORIGEN: MENSAJERIA EXPRESA		DESTINO: BARBOSA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para MUE y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8795687		CEDULA TIT/NT: 890904896-1		COD. POSTAL ORIGEN: CUENTA: 03-90-10144		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: VICTOR DE JESUS VALENCIA AGUDELO		TEL: 3016872172		CEDULA TIT/NT: 890904896-1		COD. POSTAL: 051023*98		RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS: POR-13228062-R4K9		Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		AVISO		Observaciones en la entrega	
PESO VOL: 1		PESO A COBRAR (kg): 1		VALOR DE FLETAMENTO: 5000		VALOR SERV DE: 0		FLETE VARIABLE: 0	
OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0		CARTAPORTE SI		CDA: 10155		Fecha estimada de entrega: 23/12/2025	



Un Mte Transporte 0090 e mte 14/2016
Un Mte 001280 e mte 14/2016
Caja y Controlada por Mte
CNU 4323 Transporte de Mercaderías
CNU 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES S.A. 800 85 306-4
Principal y Carrera 45 a 17-50 Bogotá
Atención al Cliente 141 431 3068
Fax: 879 8 00

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CREDITO 034055390075

CUE
Bancos Autorizados Resol. 4427 Jul 97 - Bancos Grandes Contravenidas Resol. 303296 Dic 2014
Agente Retenedor de IVA

REC. GENERACION ADMISION 19/12/2025 11:13		ORIGEN: MENSAJERIA EXPRESA		DESTINO: BARBOSA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para MUE y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8795687		CEDULA TIT/NT: 890904896-1		COD. POSTAL ORIGEN: CUENTA: 03-90-10144		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: VICTOR DE JESUS VALENCIA AGUDELO		TEL: 3016872172		CEDULA TIT/NT: 890904896-1		COD. POSTAL: 051023*98		RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS: POR-13228062-R4K9		Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		AVISO		Observaciones en la entrega	
PESO VOL: 1		PESO A COBRAR (kg): 1		VALOR DE FLETAMENTO: 5000		VALOR SERV DE: 0		FLETE VARIABLE: 0	
OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0		CARTAPORTE SI		CDA: 10155		Fecha estimada de entrega: 20/12/2025	