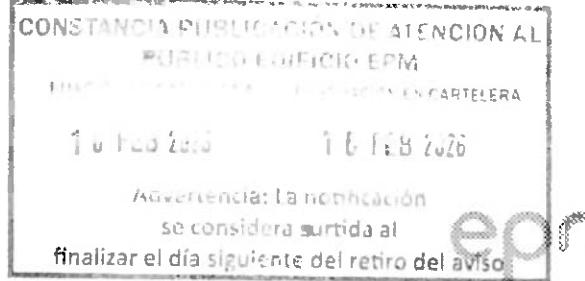


Medellín, 19 de Enero de 2026



Señor (a).

**LEYDY MILENA MORENO ZAPATA**

**PQR-13290127-L7Q1A**

RURAL\_190847100149490000\_CL 24 CR 25 -83

URRAO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13290127-L7Q1

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: 07/01/2026

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,

JULIAN MAURICIO IDARRAGA MONTOYA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190847100149490000-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 800 204.028 - 1

Caso Nro: PQR-13290127-L7Q1 Fecha Creación: 02/01/2026 11:37:23 AM  
Contacto: Leydy Milena Moreno Zapata  
Instalación: 190847100149490000  
Dirección: RURAL\_190847100149490000\_CL 24 CR 25 -83  
Meses Reclamados: Diciembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: URRAO  
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia  
producción facturado

### Detalle de lo solicitado:

La cliente, en calidad de usuaria, se presenta para reclamar debido a su inconformidad con el consumo facturado en la cuenta del mes de diciembre de 2025, correspondiente al servicio de energía con número de suscripción 122761572 y contrato 11283944. Solicita una revisión del contador y las lecturas, ya que no ha cambiado ningún hábito de consumo. Observación: No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-13290127-L7Q1 Fecha Respuesta: 07/01/2026 10:00:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146) la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (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, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 80 kilovatios hora (kWh), en 29 días del periodo, que normalizado a 30 días arroja un resultado de 82,759 kWh, y sobrepasando el límite superior de 81,342 kWh, para el periodo y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105-007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, nuestra Empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 613860749 del viernes, 05 de diciembre de 2025, 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, logrando concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 622197709 del lunes, 05 de enero de 2026, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 3820 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registrado, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación. No se separan valores ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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:



JULIAN MAURICIO IDARRAGA MONTOYA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVIA-ES-SAS, MIT PEX 105.306-4  
Próxim Carrera 88 # 17B 10 Bogotá  
A través al usuario (4) 4370098  
www.colvia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 19/01/2026 16:29 ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO URRAO-ANTIOQUIA-COLOMBIA  
REMITENTE EPM POR156 CENTRO DE COSTO 156

DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL 828657 CEDULA/IT/NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA 03-201-0004430  
PARA LEYDY MILENA MORENO ZAPATA

RURAL\_190847100149490000\_CL 24 CR 25 -83

TEL 3043714792 CEDULA / IT / NIT COD. POSTAL RECIBE LOS SABADOS: SI  
NOTAS

JULIAN MAURICIO IDARRAGA MONTOYA  
PQR-13290127-L7Q1

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

AVISO

El usuario de este servicio declara que su remitente cumple con los términos que se mencionan publicado en la página web www.colvia.co Colombia SAS y en las tarjetas ubicadas en los  
paquetes de servicios que realiza el servicio acordado entre las partes, suyo contenido concuerda exactamente con la descripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente  
a nombre de persona (4) 4370098

D.E 03

CREDITO 034055660724

CLFC  
Socios Automotrices Resolut 4327 Jul97 - Socios Grandes Contribuyentes Resolut 000000 Dic2024  
Agente Receptor de IVA

CITA ENTREGA

Para ME y RF. Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

P	M	A	R
1	2	3	4
2	3	4	5

Guía complementaria de devolución

Rechazo y satisfacción. No rec. C. Sello Destinatario

Agente Receptor de IVA

04 FEB 2026

COLVIA-ES-SAS

04 FEB 2026