

Medellín, 26 de Diciembre de 2025

Señor (a).

YOHANA CAMPUZANO HERNANDEZ

PQR-13228335-G8K3A

RURAL_190756100455250000_CR 08 CL 16 - 22

SONSÓN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13228335-G8K3

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: 16/12/2025

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,

JULIAN ANDRES PEREZ CARDENAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190756100455250000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 900 554 918 - 1

Caso Nro: PQR-13228335-G8K3 Fecha Creación: 02/12/2025 10:37:19 AM
Contacto: Yohana Campuzano Hernandez
Instalación: 190756100455250000
Dirección: RURAL_190756100455250000_CR 08 CL 16 - 22
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SONSÓN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usaria en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de noviembre de 2025, en el servicio suscrito 115828258, correspondiente a energía eléctrica. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal y solicita que la citación de notificación se haga a través de mensaje de texto e insiste para que se envíe revisión al inmueble dado que no ha realizado cambios de hábitos, no tiene electrodomésticos y la instalación permanece sola. 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-13228335-G8K3 Fecha Respuesta: 16/12/2025 11:56:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades. Por ello, analizamos su requerimiento y, con el fin de brindarle una respuesta adecuada, consideramos lo siguiente: De acuerdo con la revisión técnica realizada el 6 de diciembre de 2025 (orden No 612479353) se verificó que el medidor registraba una lectura de 38826 kilovatios hora (kWh) y operaba con normalidad. El equipo de medición se encontraba correctamente instalado, en buen estado y en adecuadas condiciones operativas, sin evidencia de manipulaciones, fallas técnicas ni alteraciones que pudieran comprometer su funcionamiento o la precisión del registro. La lectura obtenida fue coherente con el historial de consumo del inmueble, sin que se identificarán anomalías que indicarán posibles errores de medición. En consecuencia, se concluye que el consumo reportado corresponde al uso habitual del servicio por parte del usuario. Es importante mencionar que los consumos de los servicios públicos domiciliarios del inmueble se calculan con base en la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor en cada período de facturación. Dicho equipo constituye el único medio técnico y legalmente reconocido para establecer el valor del consumo a cobrar. Dado lo anterior, el consumo registrado está directamente relacionado con los hábitos de uso del servicio por parte de los usuarios y puede verse influenciado por factores como: • El número de personas que habitan el inmueble. • La duración del período de facturación (cantidad de días). • El tiempo de funcionamiento y el tipo de artefactos o dispositivos que hacen uso del servicio. Estos elementos pueden generar variaciones en los consumos mensuales sin que necesariamente exista una falla en el sistema de medición o en el proceso de facturación. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). El consumo fue calculado con base en la diferencia de lecturas registradas por el medidor entre las fechas 24 de septiembre (38649 kWh) al 25 de octubre (38754 kWh), para un consumo normalizado a 30 días de 101,613 kWh. Posteriormente, se efectuó el análisis correspondiente, conforme a los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante la Resolución CREG 105-007 de 2024, artículo primero, y lo dispuesto en la Cláusula 49 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de energía. Como resultado de dicha verificación, se determinó que el consumo presenta desviación significativa, entendida como una variación inusual frente al promedio histórico de los últimos doce (12) meses, normalizados a 30 días por período de facturación. Estas desviaciones corresponden a variaciones fuera de los límites establecidos, calculadas con base en dichos promedios, excluyendo períodos con novedades o consumos en cero. Más información en www.epm.com.co. Para el mes de noviembre de 2025, el límite superior establecido fue de 98,147 kWh. Dicha desviación fue atendida mediante modelo analítico el 27 de octubre de 2025, bajo la orden No 602154459. De acuerdo con lo dispuesto en los Contratos de Condiciones Uniformes, en el capítulo de Desviaciones Significativas, se hace uso de la información histórica de consumos de la instalación a través de la aplicación de modelos de analítica de datos, utilizando la metodología de árboles de clasificación, con la cual se concluyó que el incremento en los consumos obedece a un mayor uso del servicio. Esto evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación, tal como lo indica el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. No obstante, si persiste la inquietud frente al consumo registrado, le informamos que usted puede contratar de manera particular los servicios de un técnico certificado, quien podrá realizar la revisión de las redes internas, accesorios y artefactos del inmueble. Cabe señalar que estos elementos son de propiedad del cliente y, por tanto, se encuentran fuera del ámbito de intervención directa por parte de EPM. Para EPM siempre ha sido su deseo establecer relaciones a largo plazo con sus clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestro servicio.

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 ANDRES PEREZ CARDENAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS NIT 900.181.306-4
Principal Carrera 85 a 179-10 Bogotá
Atención al Usuario: 01 3310008
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Un Mensajero Expreso le llegará en máximo 14 horas
Un Mensajero Expreso le llegará en máximo 14 horas
Reglamos y Condiciones Generales
Código 4-1-3 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055447422

CUFE

Somos Asesoradores Resoluc 4327 JUL97 - Somos Grandes Leñeros Resoluc 303206 Dic 2354
Agencia Remesora de IVA

REC GENERACION ADMISION 26/12/2025 15:42		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO SONSON-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribar al destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 9786657		Cuenta: 93-9010094430		Desconocido No 31		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: YOHANA CAMPUZANO HERNANDEZ		Cuenta: 93-9010094430		PESO (gramos) 1000		Rehusado No 44		1	
RURAL_190756100455250000_CR 08 CL 16 - 22		Cuenta: 93-9010094430		PESO VOL 1		No Retiro No 35		4	
TEL 99999999		Código Postal: 554823438		PESO A COBRAR (kg) 1		No Radicado No 40			
NOTAS: PQR-13228335-G8K3		RECIBE LOS SABADOS SI		VALOR DECLARADO 5000		En espera No 34			
Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega			
AVISO				OTROS 0		NO HAY QUIEN RECIBA			
				TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 05/01/2026			
				LARTAPORTE SI		CDA 0155			

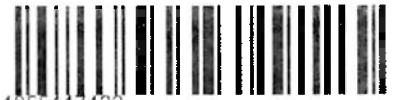


COLVANES SAS NIT 900.181.306-4
Principal Carrera 85 a 179-10 Bogotá
Atención al Usuario: 01 3310008
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Un Mensajero Expreso le llegará en máximo 14 horas
Un Mensajero Expreso le llegará en máximo 14 horas
Reglamos y Condiciones Generales
Código 4-1-3 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055447422

CUFE

Somos Asesoradores Resoluc 4-27 JUL97 - Somos Grandes Contrayentes Resoluc 000296 L11 2344
Agencia Remesora de IVA

REC GENERACION ADMISION 26/12/2025 15:42		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO SONSON-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribar al destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		Cuenta: 93-9010094430		Desconocido No 31		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: YOHANA CAMPUZANO HERNANDEZ		Cuenta: 93-9010094430		PESO (gramos) 1000		Rehusado No 44		1	
RURAL_190756100455250000_CR 08 CL 16 - 22		Cuenta: 93-9010094430		PESO VOL 1		No Retiro No 35		2	
TEL 99999999		Código Postal: 554823438		PESO A COBRAR (kg) 1		No Radicado No 40			
NOTAS: PQR-13228335-G8K3		RECIBE LOS SABADOS SI		VALOR DECLARADO 5000		En espera No 34			
Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega			
AVISO				OTROS 0		NO HAY QUIEN RECIBA			
				TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 05/01/2026			
				LARTAPORTE SI		CDA 0155			