

Medellín, 29 de Diciembre de 2025

Señor (a).

JOSE FRANCISCO ESPINOSA GALLEGO

PQR-13244294-N8Q4A

CR 48 CL 126 SUR -85 (INTERIOR 802)

CALDAS, Antioquia

Teléfono: 2897970

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13244294-N8Q4

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: 17/12/2025

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,


JAIDER ALVEIRO TASCON CAMPILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



002428006000850802-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

Nº 350 204 0000 - 1

Caso Nro: PQR-13244294-N8Q4 Fecha Creación: 10/12/2025 09:45:20 AM
Contacto: Jose Francisco Espinosa Gallego
Instalación: 002428006000850802
Dirección: CR 48 CL 126 SUR -85 (INTERIOR 802)
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CALDAS
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario reclama por los consumos de energia en el mes de diciembre 2025, dice que se le viene incrementando el consumo y no ha cambiado hábitos, descartar funcionamiento del medidor, daños eléctricos y errores de lectura, No se separan valores cliente ya pago la factura.

Nro. Respuesta: PQR-13244294-N8Q4 Fecha Respuesta: 17/12/2025 08:00:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 114 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior 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 Clausula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. Tenga en cuenta que una desviación significativa se presenta cuando el consumo de energía facturado en un periodo muestra una variación considerable frente al comportamiento histórico del mismo inmueble, sin que exista una causa evidente registrada. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, Nuestra empresa procedió con la revisión previa No. 598309333, el día, martes, 14 de octubre de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo o nadie atendió. Por tal razón, se programó una segunda visita para el día miércoles, 12 de noviembre de 2025, con el número de orden. 607685810 y cuyo resultado fue: Casa Sola. Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, nuestra empresa y de acuerdo con el CCU, en su cláusula 50, está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa no es imputable a la misma. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 615902614 del martes, 16 de diciembre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 3408 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica), hallando daños al interior del inmueble en nevera con sobrecarga de consumo en AMPERAJE 2.079. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados, en el mes de diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. 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:



JAIDER ALVEIRO TASCON CAMPILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Unidad Transportadora (UT) de marzo 14/2022
L. 14/2014, D.T. 17/16 del 4/5/2016
Vigencia y Controlada por Aduana
Código 4923 Transporte de Mercadería
Código 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES SAS NIT 800.185.300-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310008
www.envia.co

81

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

CREDITO 034055468838

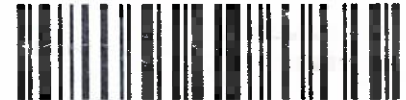
CUFE
Servicio Autorizaciones Resoluc 4327 Jul/97 - Sumos Grandes Contribuyentes Resoluc 000260 Dic/2024
Agente Retenedor de I.V.A

REC GENERACION/ADMISSION 29/12/2025 15:26		ORIGEN MEDIAN IN-COLUMBIA		DESTINO CALDAS-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC-DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ML y RL: Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de la entrega en destino	
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEBULA 717 NIT 890904396-1		COD POSTAL ORIGEN 050015259		CUENTA 63-001-0004430	
PARA JOSE FRANCISCO ESPINOSA GALLEG0		CARRERA 48 CALLE 126 SUR -85 INTERIOR 802		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR (Kg) 1	
TEL 3216448605		CEBULA 717 NIT 890904396-1		COD POSTAL 055440360		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DEC. ARADO 5000	
NOTAS JAIDER ALVEIRO TASCON CAMPILLO		PQR-13244294-NBQ4		VAL SERV ME 0		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0	
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		TOTAL FLETE 0		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega 30/12/2025	
Código de envío		Código de destino		Código de origen		Código de destino		Código de destino	



Unidad Transportadora (UT) de marzo 14/2022
L. 14/2014, D.T. 17/16 del 4/5/2016
Vigencia y Controlada por Aduana
Código 4923 Transporte de Mercadería
Código 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES SAS NIT 800.185.300-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310008
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

CREDITO 034055468838

CUFE
Servicio Autorizaciones Resoluc 4327 Jul/97 - Sumos Grandes Contribuyentes Resoluc 000260 Dic/2024
Agente Retenedor de I.V.A

REC GENERACION/ADMISSION 29/12/2025 15:26		ORIGEN MEDIAN IN-COLUMBIA		DESTINO CALDAS-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC-DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ML y RL: Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de la entrega en destino	
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEBULA 717 NIT 890904396-1		COD POSTAL ORIGEN 050015259		CUENTA 63-001-0004430	
PARA JOSE FRANCISCO ESPINOSA GALLEG0		CARRERA 48 CALLE 126 SUR -85 INTERIOR 802		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR (Kg) 1	
TEL 3216448605		CEBULA 717 NIT 890904396-1		COD POSTAL 055440360		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DEC. ARADO 5000	
NOTAS JAIDER ALVEIRO TASCON CAMPILLO		PQR-13244294-NBQ4		VAL SERV ME 0		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0	
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		TOTAL FLETE 0		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega 30/12/2025	
Código de envío		Código de destino		Código de origen		Código de destino		Código de destino	