

Medellín, 31 de Octubre de 2025

Señor (a).

ARBHEY DE JESUS GOMEZ ORTEGA

PQR-13085426-R4D0A

RURAL_190616100405355000_CL 51 62 153 VDA ABREO

RIONEGRO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13085426-R4D0

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: 22/10/2025

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,

EDITH JOHANA ARANGO GALEANO



190616100405355000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 890.204.896 - 1

Caso Nro: PQR-13085426-R4D0 Fecha Creación: 07/10/2025 08:24:41 AM
Contacto: Arbey De Jesus Gomez Ortega
Instalación: 190616100405355000
Dirección: RURAL_190616100405355000_CL 51 62 153 VDA ABREO
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: RIONEGRO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario, solicita revisar lecturas/consumos de energía facturados en el mes de octubre de 2025. Nota: Cliente solicita revisión técnica de manera insistente. Manifiesta que no hay cambios en el uso del servicio y desea que se descarten errores de lectura o trocamiento. Se separan valores, cobrando temporalmente 149,400 kilovatios hora (kWh), dejando en reclamación 75,600 kWh por valor de \$68.143,57.

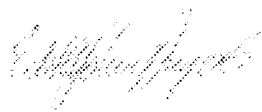
Nro. Respuesta: PQR-13085426-R4D0 Fecha Respuesta: 22/10/2025 04:15:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para iniciar, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. 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 periodos 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. Teniendo en cuenta que para el mes de octubre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 225 kilovatios hora (kWh), configurándose una desviación significativa para el periodo reclamado, sobrepasando el límite superior de 169,830 kWh, teniendo en cuenta el consumo normalizado a 30 días de 210,938 kWh para octubre del 2025. De acuerdo con lo anterior y con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a revisar en los sistemas de información y se identificó que de acuerdo con lo dispuesto en los CCU (contrato de condiciones uniformes) en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación en la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es derivado de la variación del número de personas y/o del uso del servicio, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994. En atención a su reclamación, se programó una visita técnica que se realizó el 9 de octubre de 2025. Durante la inspección, se encontró medidor en buen estado, con lectura 2.599 kWh, no se detecta daño, ni error de lectura, se verifica por carga y medidor se encuentra en óptimas condiciones, funciona vivienda residencial. En conclusión, el consumo registrado se debe al uso legítimo del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el periodo de octubre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 149.400 kWh. Se dejan en reclamación 75.600 kWh por valor de \$68.143,57. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer los recursos de ley, se puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con los valores separados y evitar que se carguen intereses de mora.

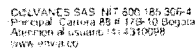
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier 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:



EDITH JOHANA ARANGO GALEANO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. ~



Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic. Min. 001308 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Min. C
COP 4923 Transporte de Mercancia
CCL 5320 Mensajería Expresa

D.E | 03

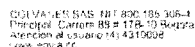


CREDITO 034054810491

Somos Autorizados por Res. ⁸³ 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuintes Resoluc 000290 Dic/2024
Agente Autorizado da RFA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION ADMISSION 3/10/2025 15:34		ORIGEN: MEDIO DE COLOMBIA		DESTINO: RIONEGRO ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CIJA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		DESCARGAR No. 31		Para ME y RE: Entrega de entrega 45 horas hábiles después de arrival en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		COD. POSTAL CUBIEN 050015255		CUENTA: 035001-0004430		Almacenar No. 44		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8756657		CUBIEN 890904999-1		PESO (gramos) 1000		No Pasado No. 35		1	
PARA: ARBEY DE JESUS GOMEZ ORTEGA				PESO VOL 1		No Rademado No. 40		2	
CALLE 51 62 153 VEREDA ABREO				PESO A COBRAR (kg) 1		Mr. entrega No. 34			
						Otros (No Operativa en el caso)			
TEL: 9999990		CEDULA 7117/N1		COD. POSTAL 054040153		RECIBE LOS SABADOS SI		Guia complementaria de devolución	
NOTAS: EDITH JOHANA ARANGO GALEANO PQR-13085426-R400				VALOR DECLARADO 5000		Fecha de devolución al remitente		Ratifica a satisfacción de destino	
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.		VALOR SERVILE 0		Observaciones en la entrega		Solo Destinatario	
AVISO				FLETE VARIABLE 0		NO HAY QUIEN RECIBA		e envia VOLVANS S.A.	
				OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 01/11/2025		17 NOV 2025	
				TOTAL FLETE 0				800.185.306-4	
				CARTAPORTE SI		CDA 0155			



Lic. Min. Transporte 00166 de marzo 14/2010
 Lic. Min. 001368 del 4/8/2010
 Vigilancia y Controlada por Min. C
 0014923 Transporte de Mercancia
 CIL 5320 Verso con Expresso

D.E | 03



CREDITO 034054810491

Somos Autônomos Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuintes Resoluc 300200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

[illegible]