

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
20/11/2025 26/11/2025

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13148872-V2N6 Fecha Creación: 30/10/2025 04:43:13 PM
Contacto: Jaides Andres Hinestroza Mosquera
Instalación: 19014720052225000
Dirección: RURAL_19014720052225000_CL URB MI LUCHA
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CAREPA
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre de 2025 del contrato 6433491 (consumo del 04 de agosto 03 de octubre de 2025), manifiesta que ha evidenciado incremento en el servicio, habitan cuatro (4) personas en el inmueble, solicita revisión técnica al inmueble para descartar alguna anomalía en el servicio. Se separan valores por el promedio de los últimos 5 meses, cliente autoriza notificación al correo electrónico.

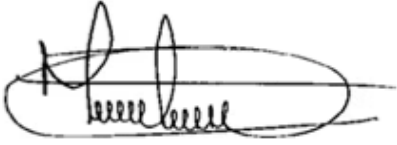
Nro. Respuesta: PQR-13148872-V2N6 Fecha Respuesta: 11/11/2025 04:06:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes de octubre de 2025 se registró un consumo de 173 kilovatios hora (kWh) consumo normalizado a treinta (30) días y una vez analizados los sistemas de información no se presenta desviación significativa, debido a que el límite superior para el mes de octubre fue de 249,526 kWh, consumo normalizado de 173 kWh. Para facilitar la comprensión de la información es importante que tenga claro que, 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 90 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar el CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co. Sin embargo, se creó la orden 604241716 visita realizada el viernes 31 de octubre de 2025, logrando determinar que el medidor se encuentra en buen estado, no hay error de lectura, no existe trocamiento, se encuentra la nevera en estado regular con empaques deteriorados. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes objeto de reclamo, 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. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación 85,30 kWh por valor de \$85.247. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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. (Se entrego factura provisional por valor de \$308.817). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maria Isabel Agudelo Arboleda', written over a horizontal line.

MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.