

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

22 DIC 2025

29 DIC 2025

Advertencia: La notificación

se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Medellín, 10 de Diciembre de 2025



NIT. 800.004.000 - 1

Señor (a).

JUAN CARLOS PINO

CL 49 B CR 6 -56 (INTERIOR 110)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13180346-B9B2A

PQR-13180346-B9B2

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: 28/11/2025

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,

JUAN CAMILO MONTOYA BARRIENTOS



054019206000560110-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.896 - 1

Caso Nro: PQR-13180346-B9B2 Fecha Creación: 12/11/2025 07:22:55 AM

Contacto: Juan Carlos Pino

Instalación: 054019206000560110

Dirección: CL 49 B CR 6 -56 (INTERIOR 110)

Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario del inmueble y usuario del servicio, manifiesta inconformidad con el consumo de energía facturado en cuenta de octubre y noviembre de 2025. SE realiza modificación temporal de la cuenta, facturando, según promedio de los últimos 5 meses, 50 kWh de energía para noviembre de 2025. Factura de octubre de 2025 no se modifica, toda vez que, esta se encuentra al día. Se dejan 119 kWh en reclamación.

Nro. Respuesta: PQR-13180346-B9B2 Fecha Respuesta: 28/11/2025 01:48:00 PM

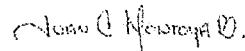
Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de brindar atención a la inconformidad presentada, se verificó en nuestros sistemas la información correspondiente al consumo de energía facturado en las cuentas de octubre y noviembre de 2025, para los períodos comprendidos entre el 15 de agosto y el 16 de septiembre, y entre el 16 de septiembre y el 17 de octubre de 2025. Se encontró una desviación significativa, registrándose consumos de 157 y 169 kilovatios hora (kWh), respectivamente, debido a la diferencia en las lecturas del medidor, cuando el límite superior para dichos períodos es de 90 y 146 kWh, respectivamente. Cumpliendo con el debido proceso, se realizaron visitas de revisión previa el 16 de septiembre y el 17 de octubre de 2025, encontrándose que el medidor con serie 8807824 registraba de manera normal, con lecturas de 34.924 y 35.093 kWh, respectivamente (lecturas correctas). No se observaron anomalías externas que pudieran afectar el registro y la facturación de los consumos. Como novedad, se evidenció que el inmueble se encontraba solo, sin nadie que pudiera atender. El área encargada determinó que la causa de la variación obedece a un mayor uso del servicio. 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 mediante la aplicación de modelos de análisis de datos utilizando la metodología de árboles de clasificación, con la cual se concluyó que el incremento en los consumos se debe a mayor uso del servicio, lo que 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. Para dar continuidad a la atención de la inconformidad, se efectuó una visita de revisión el 13 de noviembre de 2025. Se evidenció que el medidor con serie 8807824 se utiliza exclusivamente para vivienda, no comparte el servicio, no presenta señales de manipulación y no se observa historial de trocamiento. La lectura del medidor al momento de la revisión fue de 35.237 kWh, lo que demuestra que no existe error en la lectura (se encuentra bien leido). Con todos los aparatos apagados, el medidor no registró consumo y no se observó daño eléctrico. Se realizó un aforo de carga de 3,9 kW, correspondiente a electrodomésticos, un fogón eléctrico de dos puestos e iluminación. Se recomienda revisar los hábitos de consumo y tener en cuenta la capacidad de carga instalada, con base en el aforo evidenciado en la revisión. En consecuencia, nuestra empresa no realizó ninguna modificación sobre el consumo de energía facturado en octubre y noviembre de 2025 para el contrato 830646, ya que dichos consumos se consideran correctos, no presentan anomalías que afecten la facturación y se obtuvieron a partir de la toma de lecturas del elemento de medida. Si decide presentar los recursos legales, 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 50 kWh de energía para noviembre de 2025. La factura de octubre de 2025 no se modifica, toda vez que se encuentra al día. Quedan en reclamación 119 kWh, por un valor de \$74.762,98. Si decide no hacer uso de los recursos legales, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida. En caso de no cancelarse al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo que generará un cobro adicional por reconexión.

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:



JUAN CAMILO MONTOYA BARRIENTOS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

