

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

23/02/2026

27/02/2026

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-13406705-L2Z6

Fecha Creación: 13/02/2026 08:55:11 AM

Contacto: Raul Fernando Granada Uribe

Instalación: 190034100285260101

Dirección: RURAL_190034100285260101_CR 58A 56A 97 ANDES

Meses Reclamados: Enero-2026;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: ANDES

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario presenta reclamación por el consumo de 226 kilovatios hora (kWh), pertenecientes al periodo de facturación de enero de 2026 del contrato 8377375. Manifiesta que el consumo facturado no corresponde a los hábitos de consumo del inmueble atendido, ni a su aforo. No se deja valor en investigación ya que al momento de presentar la reclamación la cliente manifestó su decisión de pagar completamente la factura objetada y se le informó que, la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas. El cliente acepta expresamente ser notificado al correo electrónico raulgranadauribe@gmail.com

Nro. Respuesta: PQR-13406705-L2Z6

Fecha Respuesta: 18/02/2026 11:53:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello, que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo de enero de 2026, y un total de 32 días de facturación. Este análisis lo realizamos de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 211,875 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos, está el cálculo de la desviación estándar del consumo y la identificación de variaciones que excedan los límites establecidos en el CCU, conocidas como desviaciones significativas (por alto o bajo consumo). Este procedimiento es fundamental para asegurar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, reduciendo el riesgo de inconsistencias que afecten al usuario. Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y teniendo en cuenta que, para el mes de enero de 2026, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 226 kWh, sobrepasando el límite superior de 186,893 kWh y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG y el CCU, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, el numeral sexto del párrafo primero de la citada Resolución y el CCU en la cláusula 49, procedió con la orden de revisión No. 622689013, el 7 de enero de 2026. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 634284667, el 14 de febrero de 2026, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 29902 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 y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. 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 de enero de 2026, 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. No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

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:



SANDRO ALBERTO VILLEGAS OCAMPO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 27 de Febrero de 2026



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

RAUL FERNANDO GRANADA URIBE

PQR-13406705-L2Z6A

raulgranadauribe@gmail.com

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13406705-L2Z6

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
23/02/2026	27/02/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	

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: 18/02/2026

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,

SANDRO ALBERTO VILLEGAS OCAMPO



190034100285260101-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.