

Medellín, 5 de Noviembre de 2025

Señor (a).

OMAR DE JESUS ZULUAGA CASTAÑO

PQR-13109893-H5W4A

RURAL_190653100116470000_CRA 10 07-60 APT 201

SAN FRANCISCO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13109893-H5W4

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: 24/10/2025

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,

DIANA PATRICIA GARCIA CIRO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190653100116470000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

MIT: 650.204.826 - 1

Caso Nro: PQR-13109893-H5W4 Fecha Creación: 16/10/2025 02:53:43 PM
Contacto: Omar De Jesus Zuluaga Castaño
Instalación: 190653100116470000
Dirección: RURAL_190653100116470000_CRA 10 07-60 APT 201
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN FRANCISCO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario se encuentra inconforme con el consumo facturado en el servicio de energía del mes de octubre de 2025, manifiesta que no han cambiado los hábitos de consumo, habitan 4 personas, tienen 3 bombillos, nevera y lavadora. Se le explica la separación de valores y está de acuerdo. solita sea notificado PPS ya que no posee correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-13109893-H5W4 Fecha Respuesta: 24/10/2025 01:05:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para la factura de octubre de 2025, (consumo del 16 de agosto al 17 de septiembre), correspondientes a 32 días de consumo, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 93 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior que es de 58.522 kwh, consumo normalizado a 30 días de 87,188 kwh y al comparar 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 Cláusula 49, se encontró una desviación significativa para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, el jueves, 18 de septiembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se realiza visita técnica el sábado 18 de octubre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 7943 kwh, no se encontró error de lectura, se chequea medidor, con carga registra sin carga no registra y se descartan daños internos. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes 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) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 51 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 42 kWh, por valor de: \$20.986,97. 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 vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura.

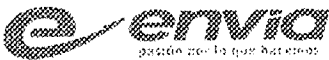
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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



DIANA PATRICIA GARCIA CIRO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



SOLVANTES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17B-10 Bogotá
Almacén de Envío 0143150598
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Mte. Transporte 0980 del 14/2020
Lic. Mte. 001388 del 4/2020
Y. Alacá y C. Compañía por Mte.
CIBU 4923 Transporte de Mercancía
CIBU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054850638

CUPE
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000290 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC. GENERACION/ADISION 05/11/2025 15:00		ORIGEN: VESSELUN/COLOMBIA		DESTINO: SAN FRANCISCO-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION: No 31		Para DE y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8295657		CEDEULA / IT / NIT: 890904996-1		COD. POSTAL: 050015258		CUENTA: 04-001-0004430	
PARA: OMAR DE JESUS ZULUAGA CASTAO		RURAL_190653100116470000_CRA 10 07-60 APARTAMENTO 201		PESO (gramos): 1000		No Reseñado		No 35	
				PESO VOL: 1		No Reclamado		No 40	
				PESO A COBRAR(kg): 1		Otros (Nº de Operativa cerrado)		No 34	
TLL 3105302678		CEDEULA / IT / NIT		COD. POSTAL: 054810095		RECIBE LOS SABADOS: SI		Fecha de devolución al remitente	
NOTAS: DIANA PATRICIA GARCIA CIRO		PQR-13109893-H5W4		VALOR DECLARADO: 5000		Observaciones en la entrega		Fecha estimada de entrega: 14/11/2025	
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		FLETE VARIABLE: 0		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0	
AVISO				CARTAPORTE SI		CDA: 0155			



SOLVANTES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17B-10 Bogotá
Almacén de Envío 0143150598
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Mte. Transporte 0980 del 14/2020
Lic. Mte. 001388 del 4/2020
Y. Alacá y C. Compañía por Mte.
CIBU 4923 Transporte de Mercancía
CIBU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054850638

CUPE
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000290 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC. GENERACION/ADISION 05/11/2025 15:00		ORIGEN: VESSELUN/COLOMBIA		DESTINO: SAN FRANCISCO-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION: No 31		Para DE y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286857		CEDEULA / IT / NIT: 890904996-1		COD. POSTAL: 050015258		CUENTA: 04-001-0004430	
PARA: OMAR DE JESUS ZULUAGA CASTAO		RURAL_190653100116470000_CRA 10 07-60 APARTAMENTO 201		PESO (gramos): 1000		No Reseñado		No 35	
				PESO VOL: 1		No Reclamado		No 40	
				PESO A COBRAR(kg): 1		Otros (Nº de Operativa cerrado)		No 34	
TLL 3105302678		CEDEULA / IT / NIT		COD. POSTAL: 054810095		RECIBE LOS SABADOS: SI		Fecha de devolución al remitente	
NOTAS: DIANA PATRICIA GARCIA CIRO		PQR-13109893-H5W4		VALOR DECLARADO: 5000		Observaciones en la entrega		Fecha estimada de entrega: 14/11/2025	
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		FLETE VARIABLE: 0		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0	
AVISO				CARTAPORTE SI		CDA: 0155			