

Medellín, 11 de Noviembre de 2025

Señor (a).

WILBER ALEXANDER ARANGO

PQR-13124324-Q7P3A

RURAL_190616100408100000_CR 60B 50-96 APT 202

RIONEGRO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13124324-Q7P3

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: 30/10/2025

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,

ALINA MARIA RIOS RUIZ



190616100408100000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 898.204.896 - 1

Caso Nro: PQR-13124324-Q7P3 Fecha Creación: 22/10/2025 11:09:48 AM
Contacto: Wilber Alexander Arango
Instalación: 190616100408100000
Dirección: RURAL_190616100408100000_CR 60B 50-96 APT 202
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: RIONEGRO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietario reclama por consumo facturado en los meses de septiembre y octubre de 2025, indica que le subió el doble, comparte el servicio con otra vivienda, requiere revisión técnica. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido que no cuenta con correo electrónico

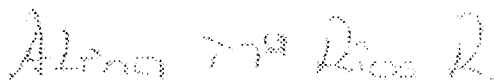
Nro. Respuesta: PQR-13124324-Q7P3 Fecha Respuesta: 30/10/2025 10:31:00 AM
Resultado: Accede parcialmente imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas, un consumo de 266 kilovatios hora (kWh) en 30 días de consumo, sobrepasando el límite superior de 158,077 para el periodo y configurándose una desviación significativa de 158,500 kWh. (entiéndase por desviación significativa todas las variaciones que excedan los límites por alto o bajo consumo establecidos en el Contrato De Condiciones Uniformes (CCU) Nuestra empresa, de acuerdo con La Resolución 105_007 DE 2024 DE LA COMISION De Regulación De Energía y Gas (GREC), los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU, EN CU CLAUSULA 49, procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble, correspondiente a 107,500 kWh, dejando en investigación de consumos 158,500 kWh. En atención de ello, se ordenaron las revisiones 581390984 del 28 de agosto de 2025 y 584959456 del 5 de septiembre las cuales, no fue posible llevar a cabo, debido a que el inmueble se encontraba solo o no había una persona mayor de edad que pudiera atender las mismas. En vista de lo anterior y dando aplicabilidad al literal C, de la Cláusula 50 del CCU, la empresa está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. En mérito de lo precedido, confirmamos que el valor cobrado con la observación de "ajustes a conceptos facturados", al mes de septiembre de 2025, por valor de \$132.097,35 y cobrado en octubre, es correcto, toda vez que éste hace referencia a consumos dejados de facturar en la instalación en atención a investigación de consumos. En cuanto al mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 276,00 kWh para un periodo de 32 días de consumo, sobrepasando el límite superior de 158,08 kWh debido a que el consumo normalizado fue 258,750 kWh y teniendo en cuenta que no se realizó revisión previa (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994), nuestra empresa modificó el consumo facturado. Cobrando 108,25 kWh, correspondientes al promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble, en lugar de 276 kWh, generando una modificación definitiva en los valores facturados, por \$142.468,28. (Se anexa factura corregida) con saldo a favor por valor de \$724,56. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 601248719 del sábado, 25 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 27290 kWh, bien marcado, con servicio registrado 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 (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio.

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:



ALINA MARIA RIOS RUIZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

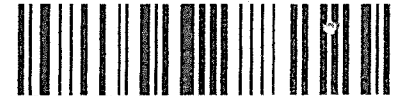


COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17B-19 Bogotá
Atención al Usuario 01-4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Le Mito Transporte BCR de Bogotá 142600
Luz Mito 001 338 40 142600
Vigilancia y Operación por Mito
CIBU 4922 Transporte de Mercancías
CIBU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054911166

CUIFE

Somos Autotransportes Resoluc 4327 JUL97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 909200 Dic 2004
Agencia Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 11/11/2025 15:34		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: RIONEGRO-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG.DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR156		CENTRO DE COSTO		UNIDADES		CAUSAS DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8266557		CEDULA 7117 NIT 890904986-1		COD. POSTAL ORIGEN CUENTA 03-001-0004430		INTENTO DE ENTREGA	
PARA WILBER ALEXANDER ARANGO		PESO (gramos)		PESO VOL		PESO A COBRAR (kg)		1	
RURAL_190616100408100000_CR 60B 50-96 APT 202		1000		1		1		2	
TEL 3117392568		CEDULA 7117 NIT		COD. POSTAL		RECIBE LOS		3	
NOTAS		PQR-13124324-Q7P3		VALOR DECLARADO		VAL SERVITE		4	
Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es		FLETE VARIABLE		OTROS		5	
AVISO		contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido		TOTAL FLETE		Fecha estimada de entrega: 12/11/2025		6	
				CARTAPORTE SI		CDA		7	



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17B-19 Bogotá
Atención al Usuario 01-4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Le Mito Transporte BCR de Bogotá 142600
Luz Mito 001 338 40 142600
Vigilancia y Operación por Mito
CIBU 4922 Transporte de Mercancías
CIBU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054911166

CUIFE

Somos Autotransportes Resoluc 4327 JUL97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 909200 Dic 2004
Agencia Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 11/11/2025 15:34		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: RIONEGRO-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG.DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR156		CENTRO DE COSTO		UNIDADES		CAUSAS DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8266557		CEDULA 7117 NIT 890904986-1		COD. POSTAL ORIGEN CUENTA 03-001-0004430		INTENTO DE ENTREGA	
PARA WILBER ALEXANDER ARANGO		PESO (gramos)		PESO VOL		PESO A COBRAR (kg)		1	
RURAL_190616100408100000_CR 60B 50-96 APT 202		1000		1		1		2	
TEL 3117392568		CEDULA 7117 NIT		COD. POSTAL		RECIBE LOS		3	
NOTAS		PQR-13124324-Q7P3		VALOR DECLARADO		VAL SERVITE		4	
Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es		FLETE VARIABLE		OTROS		5	
AVISO		contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido		TOTAL FLETE		Fecha estimada de entrega: 12/11/2025		6	
				CARTAPORTE SI		CDA		7	