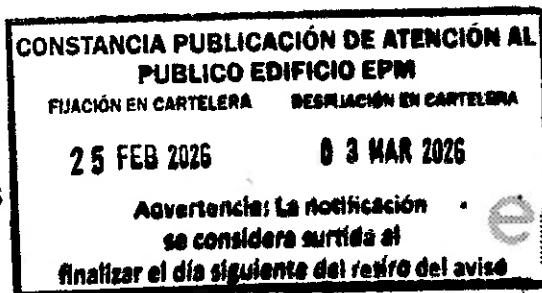


Medellín, 3 de Febrero de 2026



Señor (a).

LEILE MILDRED OSORNO GALEANO

PQR-13307761-S7G9A

RURAL_190543100178500000_CL 9 N 13B 16

PEQUE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13307761-S7G9

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: 23/01/2026

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,

YENCY BIBIANA LOPERA AGUDELO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190543100178500000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 900.904.900 - 1

Caso Nro: PQR-13307761-S7G9 Fecha Creación: 09/01/2026 09:46:55 AM
Contacto: Leile Mildred Osorno Galeano
Instalación: 190543100178500000
Dirección: RURAL_190543100178500000_CL 9 N 13B 16
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PEQUE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina presenta reclamación por inconformidad con el consumo facturado en el estado de cuenta del mes de diciembre de 2025, correspondiente al servicio de energía eléctrica suscrito N° 122562844. Manifiesta que no se han presentado cambios en los hábitos de consumo, que en la vivienda residen cuatro personas, no ha adquirido nuevos electrodomésticos, el valor facturado resulta muy elevado frente al uso que le dan al servicio, por lo cual solicita una revisión. La cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico, y autoriza ser citada a través de mensaje de texto. Se informa al cliente que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco periodos de la instalación, que para el mes de diciembre corresponde a 98,8 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 61,2 kWh por valor de \$39.105.49. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

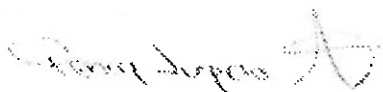
Nro. Respuesta: PQR-13307761-S7G9 Fecha Respuesta: 23/01/2026 08:28:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades. Por ello, en atención a su requerimiento relacionado con el consumo facturado en el servicio de energía en el mes de diciembre de 2025, hemos realizado el respectivo análisis considerando los siguientes aspectos: De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 160 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo 141,354 kWh y al analizar 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 en el consumo 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, con el número de orden 618960810 del miércoles, 24 de diciembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, 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 generó la orden de verificación 623739143 del jueves, 15 de enero de 2026, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 6664 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos, no comparte el servicio. Así mismo, se realizó la revisión del punto de prestación del servicio, donde se identificó nevera en mal estado, por lo cual se recomiendan las reparaciones correspondientes. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el servicio de energía en el mes de diciembre 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 98,8 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 61,20 kWh, por valor de \$ 39.105,49. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas 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; de lo contrario 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.

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:



YENCY BIBIANA LOPERA AGUDELO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310088
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic.M. Transporte 0380 de marzo 14/2000
Lic.Ménc 001368 del 4/5/2020
Vigilada y Controlada por Ménc
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055840665

CUFE

Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dec/2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 0302/2026 15:07		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO PEQUE-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG.DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEDEULA 711/NET 890904996-1		COD. POSTAL ORIGEN 057010		Cuenta 03-001-0004430	
PARA LEILE MILDRED OSORNO GALEANO		RURAL_190543100178500000_CL 9 N 13B 16		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR(Kg) 1	
TEL 3226184840		CEDEULA 711/NET 890904996-1		COD. POSTAL 057010		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000	
NOTAS		PQR-13307761-S7G9		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	
						AVISO		OTROS 0	
								TOTAL FLETE 0	
								Fecha estimada de entrega 12/02/2026	
								CARTAPORTE SI	
								CDA 155	



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310088
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic.M. Transporte 0380 de marzo 14/2000
Lic.Ménc 001368 del 4/5/2020
Vigilada y Controlada por Ménc
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055840665

CUFE

Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dec/2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 0302/2026 15:07		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO PEQUE-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG.DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEDEULA 711/NET 890904996-1		COD. POSTAL ORIGEN 057010		Cuenta 03-001-0004430	
PARA LEILE MILDRED OSORNO GALEANO		RURAL_190543100178500000_CL 9 N 13B 16		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR(Kg) 1	
TEL 3226184840		CEDEULA 711/NET 890904996-1		COD. POSTAL 057010		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000	
NOTAS		PQR-13307761-S7G9		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	
						AVISO		OTROS 0	
								TOTAL FLETE 0	
								Fecha estimada de entrega 12/02/2026	
								CARTAPORTE SI	
								CDA 155	