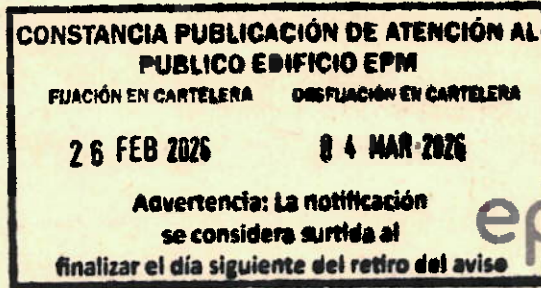


Medellín, 9 de Enero de 2026



Señor (a).

JUAN AUGUSTO SERNA BEDOYA

PQR-13240568-P8K9-RA

RURAL_188022710550000000_VEREDA LA CUMBRE

SAN RAFAEL, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13240568-P8K9-R

Radicado Nro. 20250120236042

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: 30/12/2025

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,

Kely Uribe Velasco.

KELY CAROLINA URIBE VELASCO



188022710550000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 30 de diciembre de 2025

Señor
JUAN AUGUSTO SERNA BEDOYA
RURAL_188022710550000000_VEREDA LA CUMBRE
San Rafael – Antioquia

0156ER- 20250130231410

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120236042

Cordial saludo señor Juan Augusto,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual usted presenta recurso de reposición ante Empresas públicas de Medellín, por la respuesta entregada en la PQR-13240568-P8K9, relacionado con el consumo de energía facturado en noviembre de 2025, en el contrato N° 13074948, que corresponde al inmueble ubicado en la RURAL_188022710550000000_VEREDA LA CUMBRE de San Rafael, Antioquia, y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 09/11/2025 usted se acercó a nuestras oficinas de atención al usuario, en donde manifestó inconformidad con las unidades demandadas en el mes de noviembre de 2025, sobre el servicio de energía, en donde nos fue indicado reparó un cable eléctrico interno que estaba en contacto, lo anterior quedó registrado con la PQR-13240568-P8K9.

En la fecha mencionada, y de forma personal se brindó respuesta a su requerimiento, en donde fue informado que las unidades demandadas en el mes de noviembre del año en curso, generaron desviación significativa, por lo anterior, nos acercamos el 6 de noviembre de 2025. Logrando establecer, el buen funcionamiento, y que la causa del incremento obedecía al uso de este; motivo por el cual, se procedió a cargar las unidades que se encontraban en investigación. Además, le indicamos los recursos de Ley que procedían y los requisitos para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la SSPD por la respuesta entregada para el caso No. PQR-13240568-P8K9, argumentando que solicita revisar el número de contrato, ya que están llegando facturas con valores altos.

Es de aclarar que, el caso que nos ocupa será atendido con base en la decisión emitida inicialmente, la cual solo estuvo asociada al consumo facturado en el consumo de energía facturado en noviembre de 2025, teniendo esto claro, le indicamos que, si tiene algún

requerimiento adicional, o inconformidad por el consumo o cobro en otro periodo de facturación o servicio, deberá presentarla con un radicado independiente.

Análisis adelantado por EPM

Inicialmente, es necesario recordarle que la normatividad vigente establece que nuestra empresa debe hacer uso de instrumentos que la técnica haya dispuesto para medir sus consumos, que en este caso es el medidor, por lo tanto, dicho elemento es el único testigo del consumo real demandado al interior del inmueble, componente principal del precio que se cobra al usuario.

Sin embargo, de presentarse una desviación significativa en los consumos nos encontramos obligados a identificar la causa de la variación de manera previa a la facturación (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994), por tanto, precisamos que el concepto de desviación significativa se refiere al aumento o disminución de los consumos en comparación con los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

En el caso de energía se debe tener en consideración la entrada en vigor de la Resolución 105 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas natural (CREG), la cual modifica de forma transitoria el Artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 con respecto a la forma en que se calculan las desviaciones significativas, por lo que para establecer los límites se tiene en cuenta el promedio de los últimos 12 meses realmente medidos y facturados; diferentes a cero y sin novedades, resaltando que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días.

Si desea ampliar la información del análisis de desviaciones significativas, lo invitamos a consultar los CCU en nuestra página web <https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>.

Aclarado lo anterior, le informamos que verificamos en nuestros sistemas de información, e identificamos que, para el estado de cuenta de noviembre de 2025, se factura lo demandado del 02 de octubre al 01 de noviembre de 2025, para un total de 30 días de consumo,

En el periodo ya mencionado, se presentó consumo por 383 Kilovatios hora (kWh), los cuales presentaron desviación significativa, sobrepasando los límites superiores establecidos.

Energía (kWh)					
Mes	Lectura Anterior	Lectura Tomada	Consumo (kWh)	Consumo mes normalizado	Límite superior
nov-25	1393	1776	383	383	263

Por lo anterior, y con el fin de determinar el estado del servicio y las causas del incremento, nos acercamos el 06 de noviembre de 2025, con orden No. 604393257, revisión en la cual estuvo presente la señora Alba Lucía Ciro Gil, en donde se encontró que el servicio funcionaba óptimamente, y sin carga conectada no se presentaba consumo, no trocaba o surtía con otras instalaciones.

Como novedad, fue informado que se generó variación en el nivel de utilización por un mayor uso del mismo.

Es importante aclarar que si la causa del incremento del consumo obedece a variación en la utilización del servicio (aumento de número de personas, cambio de uso, aumento en el nivel de producción, etc) este se considera atribuible al usuario y por ello es quien debe asumir el cobro por el alto consumo, ya que nuestra empresa no es responsable del mismo.

Dado que en la revisión se determinó la causa del incremento, el cual corresponde al uso del mismo, y que esta fue realizada antes de la generación de la factura, se procedió a cargar la totalidad de las unidades demandadas en el predio para dichos periodos.

En este punto consideramos importante informar que, verificamos en nuestros sistemas de información, e identificamos que con orden No. 604393257, nos acercamos el 08 de octubre de 2025, revisión correspondiente al mes de octubre de 2025, fue informado que una de las causas del incremento, corresponde al uso de equipo de soldadura; seguidamente, se encontró el servicio en buen funcionamiento.

Por otro lado, en la reclamación interpuesta por usted con PQR-13240568-P8K9, fue informado que reparó un cable eléctrico interno que estaba en contacto, todo lo anterior, ocasiona que las unidades demandadas en el predio generen incremento.

Para su información, a la fecha, la empresa ya ha terminado su proceso de lectura para determinar el consumo a facturar en diciembre del año en curso, y se reflejó una disminución del mismo, corroborando que en la instalación existe variación en el nivel de utilización del servicio. Por lo cual, el alto consumo se debe a la variación del mismo.

Es necesario tener en cuenta que el estado, uso y mantenimiento de las instalaciones internas son total responsabilidad del propietario y/o usuario, por lo que se recomienda estar haciendo mantenimiento y revisión a las mismas de manera particular, toda vez que las inconsistencias o novedades que allí se presenten no están contempladas en la normatividad vigente para reconocimiento en la facturación de servicios públicos.

Por otro lado, siendo el medidor el único testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras este funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes

Consecuentes con todo lo anterior, confirmamos la decisión entregada PQR-13240568-P8K9, relacionado con el consumo de energía, facturado en noviembre de 2025, en el contrato N° 13074948, toda vez que, fue calculado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición y se realizó el debido análisis frente a la desviación significativa.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.



Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

Kely Uribe Velasco.

KELY CAROLINA URIBE VELASCO.
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13240568-P8K9-R

472

Destinatario

Remite: Ralón Social: JUAN AUGUSTO SERNA BEDOYA
Dirección: RURAL MEDIOCAMPO VEREDAS
Ciudad: SAN RAFAEL ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión

Remitente

Remite: Ralón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA551812333CO

472

3000
071

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Módulo Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Orden de servicio: 18124893

Fecha Pre-Admisión: 16/01/2026 11:01:34



RA551812333CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 Referencia: PQR-13240568-P8K-C-R Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Teléfono: 380 80 80 Depto: ANTIOQUIA	Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469
Nombre/ Razón Social: JUAN AUGUSTO SERNA BEDOYA Dirección: RURAL_18802271055000000000 VEREDA LA CUMBRE Tel: Ciudad: SAN RAFAEL ANTIOQUIA	Código Postal: Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3000071
Peso Físico(gra): 200 Peso Volumétrico(gra): 0 Peso Facturado(gra): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$22.650 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$22.650 COP	Dice Contener: AVISO Observaciones del cliente:	

Causal Devoluciones:	
☐ RE Rehusado ☐ NE No existe ☐ NS No reside ☐ NR No reclamado ☐ DE Desconocido ☐ Dirección errada	☐ C1 C2 Cerrado ☐ N1 N2 No contactado ☐ FA Fallecido ☐ AC Apartado Clausurado ☐ FM Fuerza Mayor
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel: Hora:
Fecha de entrega: 16 FEB 2026	
Distribuidor:	
Gestión de entrega: 1er	



33334693000071RA551812333CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 6 # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: 050 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, tratándose de datos personales para probar la entrega del envío. Para aporcar algún reclamo, servicio al cliente 050 4722000. Para consultar la Política de Tratamiento de Datos: www.4-72.com.co

3333
469
PO. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE