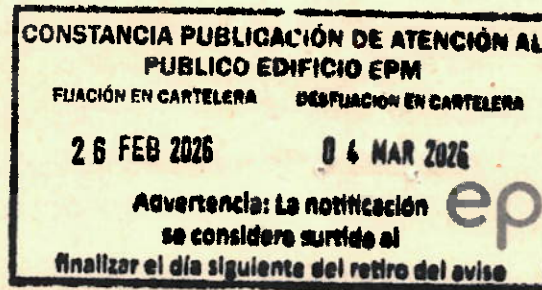


Medellín, 8 de Enero de 2026



Señor (a).

OSMALIA MORENO PEÑA

PQR-13272148-B2R0A

RURAL_190242101007305000_BIJAO

EL BAGRE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13272148-B2R0

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: 29/12/2025

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,

Huris Masiel Heredia

HURIS MASIEL HEREDIA ATENCIO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190242101007305000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 800.804.996 - 1

Caso Nro: PQR-13272148-B2R0 Fecha Creación: 22/12/2025 10:54:24 AM
Contacto: Osmalia Moreno Peña
Instalación: 190242101007305000
Dirección: RURAL_190242101007305000_BIJAO
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EL BAGRE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de poseedora reclama por el incremento en el consumo facturado para el mes de diciembre de 2025, manifiesta que son las mismas personas y que no han tenido visitas, exige se le realice revisión para descartar daños en el medidor. No se separan consumos promedios ya que el cliente expresa su deseo de cancelar la factura original.

Nro. Respuesta: PQR-13272148-B2R0 Fecha Respuesta: 29/12/2025 05:00:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con el consumo de energía facturado en el mes de diciembre de 2025 para el inmueble con dirección RURAL_190242101007305000_BIJAO, EL BAGRE, ANTIOQUIA, bajo el contrato 6592379 y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 338 kilovatios hora (kWh) correspondiente al periodo de facturación de diciembre de 2025 que fue calculado con base en la diferencia de las lecturas del 24 de octubre al 25 de noviembre de 2025 tomadas del medidor arrojando una lectura de 9046 kWh no presentó desviación significativa. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co. Ante un consumo registrado en el mes por 142 kWh en 32 días del periodo, no presentó desviación significativa ya que normalizado este consumo a 30 días arrojó un resultado de 133,125 kWh, unidades no sobre pasaron el límite superior de 248,386 kWh. Ahora bien; teniendo en cuenta su reclamación presentada, el 23 de diciembre de 2025, se realizó revisión mediante orden 618223929 donde se encontró medidor funcionando con serie 18526530 en buen estado, se encuentra dentro de los parámetros normales de revisión, con servicio registra y controlando servicio no se ve registrar, no sé existe daño, no hay error lectura ya que es consecuente con las anteriores, no surte otras instalaciones. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se puede concluir que estos consumos corresponden al nivel de uso de los servicios de la instalación. Cabe indicar que, los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva el elemento de medición, de acuerdo con los hábitos de uso del servicio, días de consumo y número de personas en la instalación. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa; deberá tener en cuenta que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

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:

Huris Heredia

HURIS MASIEL HEREDIA ATENCIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA551715265CO

Destinatario

Nombre/Razón Social: OSMALIA MORENO PEÑA
Dirección: RURAL_190242101007305000_BUJAO
Ciudad: EL BAGRE, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal:
Fecha admisión:

4-72

3000 032

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 15/01/2026 10:43:12

Orden de servicio: 18123566



RA551715265CO

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	
NIT/C.C.T.: 890904996	
Referencia: PQR-13272148-B2R0	Teléfono: 3808080
Código Postal: 050035072	
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3333469	
Nombre/Razón Social: OSMALIA MORENO PEÑA	
Dirección: RURAL_190242101007305000_BUJAO	
Tel:	Código Postal:
Ciudad: EL BAGRE, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3000032	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: AVISO
Peso Volumétrico(grams): 0	
Peso Facturado(grams): 200	
Valor Declarado: \$0	Observaciones del cliente:
Valor Flete: \$22.850	
Costo de manejo: \$0	
Valor Total: \$22.850 COP	

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

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE



33334693000032RA551715265CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Regional 25 G 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 1120 / Tel. contacto: (57) 4722804

El usuario debe aceptar constancia que ha leído y comprende el contenido de la presente política de privacidad publicada en la página web 4-72.com.co y que ha aceptado las condiciones de uso de los servicios de correo postal. Para ejercer algún reclamo o servicio al cliente, contactar al 4-72.com.co. Para consultar la Política de Privacidad, visitar 4-72.com.co