

Medellín, 17 de Febrero de 2026

NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

JOSE ABRAHAM YEPES VARGAS

PQR-13355604-G8Z8-RA

Carr 37 # 75 A 61

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13355604-G8Z8-R

Radicado Nro. 20260120019187

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizando 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: 06/02/2026

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,

JAIRO DANIEL OSPINA HENAO



13001948000000105-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 6 de febrero del 2026

Señor
JOSÉ ABRAHAM YEPES VARGAS
Carr 37 # 75 A 61
Medellín -Antioquia

0156ER- 20260130020117

Asunto: Respuesta al radicado 20260120019187

Cordial saludo señor José Abraham,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín, por la inconformidad en la respuesta dada al reclamo presentado con la PQR-13355604-Q8Z8 por inconformidad con el consumo facturado en el mes de enero del 2026, en el servicio de energía prestado bajo el contrato 2262621, en el inmueble identificado con la dirección RURAL_130019480000000105, del municipio de Guarne- Antioquia; y, con el fin de brindarle atención a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Sea lo primero aclarar que el presente recurso de reposición abordará de manera exclusiva el análisis de su inconformidad presentada contra la decisión dada al reclamo presentado con la PQR-13355604-Q8Z8 por inconformidad con el consumo facturado en el mes de enero del 2026; por ello, no se tendrá en cuenta reclamaciones, o peticiones técnicas por otros servicios, periodos de facturación, ni por otros conceptos diferentes, por no ser parte de esta. Por lo tanto, si tiene alguna duda diferente deberá efectuar la reclamación correspondiente.

Antecedentes

El día 27 de enero del 2026, mediante atención presencial ingresada con la PQR-13355604-Q8Z8 usted reclamo inconformidad con el consumo facturado en el mes de enero del 2026, en el servicio de energía prestado en el inmueble anteriormente mencionado.

Nuestra empresa tomó una decisión, que le fue notificada en forma personal, donde le indicamos que, no se realizaba modificaciones sobre el consumo objeto de reclamo, teniendo en cuenta que, se registró por diferencia de lecturas tomadas al medidor, sin existir error en ellas, por lo que, se consideraron correctos y ajustados a la normatividad. Acto seguido, le indicamos los recursos de Ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín contra la respuesta recibida al reclamo; por ello, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por EPM en el recurso de reposición que nos compete.

Teniendo en cuenta sus argumentos en atención al recurso de reposición, debemos mencionar que:

Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos (12 meses).

Para el periodo de enero del 2026 se debe tener en cuenta la entrada en vigencia de la Resolución CREG 105 de 2024, 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 para los servicios de energía y gas.

Desde dicho periodo de facturación y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación analizado, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, límites que se determinan para la facturación mensual con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses realmente medidos y facturados; diferentes a cero y sin novedades; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días. Para ampliar la información del análisis de desviaciones significativas, lo invitamos a consultar los contratos de condiciones uniformes de Energía y Gas (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>).

El consumo causado para facturar en el mes de enero del 2026 se hizo con base a las lecturas tomadas al medidor de energía (38.806-38.111), para un consumo a facturar de 695 kWh, presentando desviación significativa, motivo por el cual, estando dentro del mismo ciclo de facturación se procedió a realizar la revisión previa a las instalaciones y el medidor de energía.

Con el fin de identificar la causa de la desviación significativa el día 26 de diciembre del 2025, funcionarios realizaron la respectiva revisión previa a las instalaciones y el medidor de energía donde se pudo establecer que registra correctamente el consumo al interior del inmueble, que no existen errores en las lecturas facturadas, que no existen daños internos que estén afectando los consumos y que el aumento del consumo obedeció a más uso del servicio al interior del inmueble.

Teniendo presente que la causa que generó el aumento del consumo a facturar en enero del 2026 no está bajo la responsabilidad del prestador del servicio, y que la revisión previa se hizo dentro del mismo ciclo de facturación, se procedió a facturar el total del consumo causado para facturar en el mes y que fue de 695 kWh, siendo un cobro correcto.

Para la fecha de atención del presente recurso ya se le había tomado la lectura al medidor de energía para facturar el consumo en el mes de febrero del 2026, y fue comparada con la facturada en enero sin encontrar inconsistencia en ellas, es decir que no existe error lectura. Además, el consumo facturado en febrero fue muy inferior al facturado en enero

situación que demuestra que el medidor funciona correctamente y que el aumento del consumo si fue producto de más uso del servicio al interior del inmueble entre el periodo de 15 de noviembre, hasta el 17 de diciembre del 2025, facturación en enero del 2026.

No se consideró necesario realizar una nueva revisión en terreno a las instalaciones y el medidor de energía ya que la misma ya se realizó el día 26 de diciembre del 2025, donde se pudo establecer fehacientemente que registra correctamente.

Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio.

Las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos, le indicamos que estas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada kilovatio podrá variar en cada mes facturado. Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio. Dentro del análisis para su instalación, validamos las tarifas aplicadas en los periodos objeto de reclamo, y se observó que fueron aplicadas correctamente, sin existir ninguna inconsistencia.

Finalmente, es importante hacer uso racional del servicio, examinar los hábitos de consumo y adoptar medidas de control.

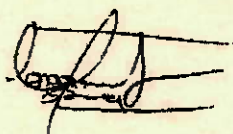
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión dada al reclamo presentado con la PQR-13355604-Q8Z8 por inconformidad con el consumo facturado en el mes de enero del 2026, en el servicio de energía prestado bajo el contrato 2262621, en el inmueble identificado con la dirección RURAL_130019480000000105, del municipio de Guarne- Antioquia, toda vez que, luego de hacer las verificaciones, el consumo es correcto y registrado por diferencia de lecturas del equipo de medida.

Dado que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), le informamos que queda agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún otro recurso de Ley o análisis adicional por parte de nuestra empresa.

De acuerdo con lo anterior, el valor que se encontraba reclamación correspondiente a \$430.595 ha sido cargado de manera definitiva en su estado de cuenta; de acuerdo con lo anterior, se adjunta cupón de pago con valor pendiente de pago para su debida cancelación.

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,



JAIRO DANIEL OSPINA HENAO

Tecnólogo Atención y Operación Comercial

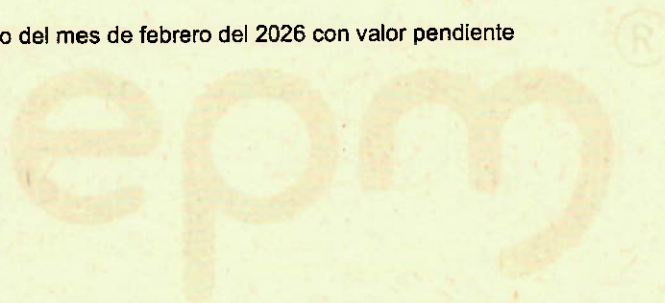
Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13355604-Q8Z8-R

Anexo: (1 folio)

-Cupón de pago del mes de febrero del 2026 con valor pendiente





Anexo: Respuesta al radicado 20260120019187

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 2262621
DIRECCIÓN ENTREGA:
130019480000000105
MUNICIPIO: GUARNE-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1493869512
CLIENTE: JOSE ABRAHAN YEPES VARGAS
CC/NIT: 6528650
CICLO: 4 - ESTRATO: 1

Facturación de:
FEBRERO/2026

Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **20/02/2026**

REFERENTE DE PAGO:
1121639395-07

130019480000000105-4-000428300

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	695 kwh	\$539.723,24	282 kwh	\$182.964,54
TOTAL EPM				\$182.964,80
MYS CUENTAS VENCIDAS				\$430.595,25
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$10.916,95

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$624.477,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores - Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$59.327,04**



(415)7707173981008(8020)112163939507(3900)624477(96)20260220

CONTRATO: 2262621

TOTAL A PAGAR \$624.477,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

México: Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 17/02/2028 01 58 58

Orden de servicio: 18162068



RA554236621C0

3333 511
01010

Valores	Remite	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM Dirección: CR 58 CL 42 - 125 Referencia: AVI-PQR-13355604-G828-R Ciudad: MEDELLIN_ ANTIOQUIA	NIT/C.C/T.I: 890304996 Teléfono: (+57) 350 80 80 Depto: ANTIOQUIA	Código Postal: 050035072 Código Operativo 3333469	Causa Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Rehusado</td> <td>C1</td> <td>C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>N1</td> <td>N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reside</td> <td>FA</td> <td>FA</td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td>AC</td> <td>AC</td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td>FM</td> <td>FM</td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dirección errada</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NR	No reside	FA	FA	Fallecido	NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor		Dirección errada			
	RE	Rehusado	C1	C2		Cerrado																													
	NE	No existe	N1	N2		No contactado																													
	NR	No reside	FA	FA		Fallecido																													
NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado																															
DE	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor																															
	Dirección errada																																		
Destinatario	Nombre/ Razón Social: JOSE ABRAHAM YEPES VARGAS Dirección: CARR 37 # 75 A 81 Tel: 3175008409 Ciudad: MEDELLIN_ ANTIOQUIA	Código Postal: 050011045 Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo 3333511	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora: <i>11:00</i>																															
Valores	Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$10 000 Valor Flete: \$10 250 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$10 250 COP	Dice Contener: <i>fuera interior</i>	Observaciones del cliente: RECURSO <i>interior 10/08 APD</i>	Fecha de entrega: Distribuidor: <i>1817126</i> C.C. Gestión de entrega: <i>1er 1.017.140.188</i>																															
Valores																																			



3333469333511RA554236621C0

Principal Bogotá D.C., Colombia Diagonal 25 E #351 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 8120 / Tel contacto 050 4722000

El usuario debe conservar cuidadosamente este documento del material que se envía por correo certificado en la forma en la que se le entrega. Si el usuario no desea conservar este documento, debe destruirlo inmediatamente. Para mayor información, consulte la página de Internet: www.472.com.co

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE