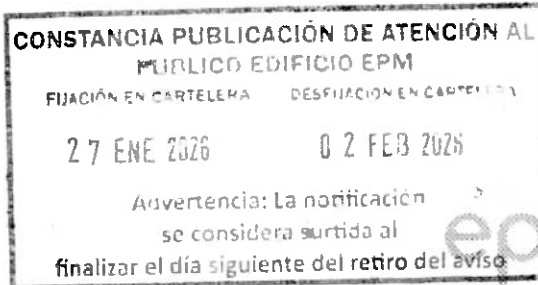


Medellín, 24 de Diciembre de 2025



Señor (a).

JAVIER DE JESUS VERGARA MORENO

PQR-13227866-H9R7A

CL 64 CR 17 -112 (INTERIOR 201)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13227866-H9R7

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: 15/12/2025

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,

Maribel Morales M.

MARIBEL MORALES MARIN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



056114007001120201-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 860 224 020 - 1

Caso Nro: PQR-13227866-H9R7 Fecha Creación: 02/12/2025 09:44:56 AM
Contacto: Javier De Jesus Vergara Moreno
Instalación: 056114007001120201
Dirección: CL 64 CR 17 -112 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario manifiesta inconformidad con los cobros realizados en el estado de cuenta del mes de noviembre de 2025 para el servicio de energía, presenta factura sin cancelar por valor de \$107.607,14, contrato 3704784. Se cobran 75 kilovatios hora (kWh)S, se deja en reclamación 95 kWh por valor de \$57.630,81.

Nro. Respuesta: PQR-13227866-H9R7 Fecha Respuesta: 15/12/2025 07:37:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información para el periodo de noviembre de 2025, se debe tener en cuenta la entrada en vigor 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. El consumo de energía por diferencia de lecturas para el periodo de noviembre de 2025 fue de 170 kilovatios hora (kWh) en 32 días de consumos y que normalizado a 30 días arrojó un consumo de 159,375 kWh, el cual presentó desviación significativa al exceder el límite superior, que para dicho periodo es de 116,74 kWh y que de acuerdo con lo dispuesto en los Contratos de Condiciones Uniformes en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de la información histórica de consumos de la instalación por medio de la aplicación de modelos de analítica de datos utilizando la metodología de árboles de clasificación, con la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es debido a mayor uso del servicio, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo de acuerdo con la reclamación presentada se envía visita el 03 de diciembre de 2025 donde se revisa por carga, medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, instalaciones internas empotradas, aforo de carga 2 KW que consiste en electrodomésticos e iluminación, no hay daño no hay intercambio no hay error de lectura, comparte el servicio con interior 202, funciona vivienda, medidor no esta empotrado, usuario queda enterado del informe de la revisión. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de energía para el mes de noviembre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. 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) meses que en este caso corresponde a 75 kWh. Se dejan en reclamación 95 kWh por valor de \$57.630,81. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Es importante informarle que en caso de que no desee interponer recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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.

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:

Maribel Morales M.

MARIBEL MORALES MARIN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

