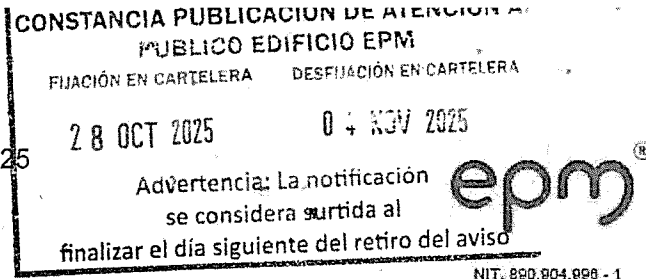


Medellín, 11 de Septiembre de 2025



Señor (a).

SAUL ANTONIO ZAPATA ORTEGA

PQR-12977794-X3G8A

RURAL_17102295300000000000_SAN JULIAN ESC ABAJO

GUADALUPE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12977794-X3G8

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: 02/09/2025

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,



ALFREDO ALONSO SERNA PEREZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

17102295300000000000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.968 - 1

Caso Nro: PQR-12977794-X3G8 Fecha Creación: 28/08/2025 01:26:09 PM
Contacto: Saul Antonio Zapata Ortega
Instalación: 1710229530000000000
Dirección: RURAL_1710229530000000000_SAN JULIAN ESC ABAJO
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GUADALUPE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario manifiesta que le llegó muy costoso el servicio de energía en el mes de junio de 2025. Manifiesta que no hay ninguna razón para que le hayan cobrado tanto consumo ya que vive solo. Solicita se le revise la facturación porque considera que no es justo lo que le están cobrando. No se separan valores ya que la factura se encuentra cancelada. Usuario Saúl Zapata Ortega, contrato 161967

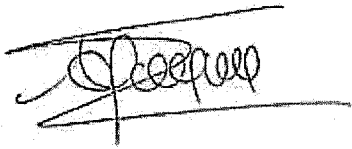
Nro. Respuesta: PQR-12977794-X3G8 Fecha Respuesta: 02/09/2025 09:37:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa le informa que, de acuerdo con la revisión en terreno realizada el 1 de septiembre de 2025, se encontró medidor en buen estado, con lectura de 75128 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados. se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. las redes externas se encuentran en buen estado. Las redes internas se encuentran expuestas y con empalmes, lo cual se debe corregir con electricista particular. No hay intercambio de medidores ni error de lectura. Los valores facturados guardan directa relación con los consumos generados en el inmueble, liquidados por estrictas diferencias de lecturas tomadas al medidor, siendo este el único testigo que tiene nuestra empresa para medir el consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble. Mientras éste funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes. Es importante mencionar que los consumos pueden variar de un periodo a otro por múltiples causas, entre ellas por la variación en el valor del kWh, el número de días del periodo facturado, número de personas o utilización del servicio. Finalmente, debe tener presente que el consumo de energía depende básicamente de dos variables: los vatios de potencia de los electrodomésticos y el tiempo que los utiliza, es decir, mientras más alta la potencia y la cantidad de tiempo que estén en uso, más alto será el consumo de energía. 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 junio de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994), ya que fueron calculados con base en las lecturas tomadas del medidor 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 Clausula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado, al no exceder el límite superior del consumo para el periodo de 265,1 kWh.

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:



ALFREDO ALONSO SERNA PEREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

