

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

30/10/2025

06/11/2025

**Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.**



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13124371-R7T5

Fecha Creación: 22/10/2025 11:16:04 AM

Contacto: Gloria Patricia Lopera Arcila

Instalación: 190190100406300000

Dirección: RURAL_190190100406300000_URBANIZACION VILLA NELLY

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: CISNEROS

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria solicita que la empresa revise los consumos de energía cobrados en la factura de octubre de 2025, manifiesta que la cuenta se le incrementó demasiado porque solo viven dos personas. Requiere de nuevo la revisión del medidor de energía, debido a que en la última revisión no lo pudieron verificar porque tenía una llave. Usuaría autoriza notificación de la respuesta del reclamo al buzón de correo electrónico. Usuaría solicita no realizar separación de valores ya que desea cancelar la factura completa. Se le informa que, para presentar los recursos debe acreditar el pago de la factura objeto del reclamo.

Nro. Respuesta: PQR-13124371-R7T5

Fecha Respuesta: 27/10/2025 07:02:00 AM

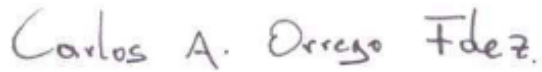
Resultado: No Accede

Decisión:

Una vez revisados nuestros sistemas de información se evidenció que, para la factura de octubre de 2025, consumos del martes 12 de agosto al viernes 12 de septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 158 kilovatios hora (kWh), que normalizado a 30 días arroja un resultado de 152,903 kWh, unidades que no presentan desviación significativa, ya que no sobrepasaron el límite superior de 186,754 kWh. Se aclara que, 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. De acuerdo con el análisis anterior, se determina que los consumos se encuentran dentro del rango establecido para la instalación, por lo cual, nuestra empresa facturó las unidades registradas para el servicio de energía en el periodo descrito, con base en la diferencia de lecturas tomadas directamente desde el elemento de medición, conforme lo establece el artículo 146 de la Ley 142 /94. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 601248844 del viernes 24 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 23901 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños, por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: no se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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:



CARLOS ARTURO ORREGO FERNANDEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.