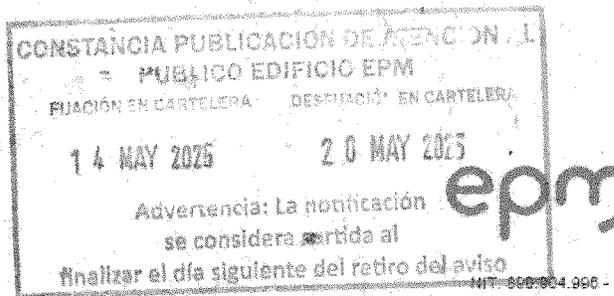


Medellín, 19 de Marzo de 2025



Señor (a).

**MANUEL SALVADOR GOMEZ ORREGO**

**PQR-12476473-W9D9A**

RURAL\_190890200618640000\_LA PALMICHALA

YOLOMBÓ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12476473-W9D9

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: 10/03/2025

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,

*Yuliana González*

NURY YULIANA GONZALEZ GONZALEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190890200618640000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.900 - 1

Caso Nro: PQR-12476473-W9D9 Fecha Creación: 20/02/2025 12:17:29 PM  
Contacto: Manuel Salvador Gomez Orrego  
Instalación: 190890200618640000  
Dirección: RURAL\_190890200618640000\_LA PALMICHALA  
Meses Reclamados: Enero-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: YOLOMBÓ  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

El señor Manuel Gómez, en calidad de usuario del servicio de energía, reclama por el valor de la energía facturado para el bimestre de enero de 2025, argumenta le incremento demasiado y son los mismos bombillos, argumenta que el medidor esta malo. Usuario solicita no realizar separación de valores ay que desea cancelar la factura completa. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico, enviar mensaje de texto para citarlo.

Nro. Respuesta: PQR-12476473-W9D9 Fecha Respuesta: 10/03/2025 04:21:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para enero de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 224 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo 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, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió comparar la causa de esta variación, con el número de orden 512593311 del jueves, 02 de enero de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado arboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido a mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generaron las ordenes de verificación 529141918 del 22 de febrero de 2025 y la orden 529787614 del 25 de febrero de 2025, las cuales no se pudieron realizar por el mal estado de la vía, por lo tanto, determinamos que el consumo facturado en el periodo es menor al demandado en el inmueble, con base en la lectura, 2 kWh del 10 de noviembre de 2024 y la lectura 196 kWh del 27 de diciembre de 2024, presenta un consumo de 194 kWh en 47 días. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de enero de 2025, (facturación bimestral) por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se le sugiere adoptar medidas de control interno del uso del servicio con seguimiento a las lecturas en el transcurso del bimestre, de manera que identifique en qué días y en qué hechos se está causando el consumo actual, ya que estos pueden variar de un día a otro, por visitas, cambios de rutina, estado de las redes internas de energía, los electrodomésticos, nivel de utilización y el valor del kilovatio también varia. Seguidamente debido su solicitud de no separar valores, ya que desea cancelar la factura completa, si decide presentar los recursos de ley deberá acreditar el pago de la factura objeto del reclamo y presentarlos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación.

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 éstos 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:**

*Yuliana González*

---

NURY YULIANA GONZALEZ GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

