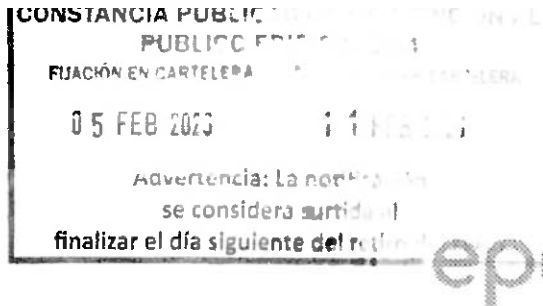


Medellín, 22 de Enero de 2026



Señor (a).

**MARTA EMPERATIZ PIZARRO GONZALEZ**

**PQR-13296894-Z1H7A**

CL 45 B SUR CR 87 -10 (INTERIOR 205 )

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13296894-Z1H7

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: 13/01/2026

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,

HENRY ENRIQUE GOMEZ GALVIS



044815207000100205-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 959 204.928 - 1

Caso Nro: PQR-13296894-Z1H7 Fecha Creación: 06/01/2026 10:27:05 AM  
Contacto: Marta Emperatiz Pizarro Gonzalez  
Instalación: 044815207000100205  
Dirección: CL 45 B SUR CR 87 -10 (INTERIOR 205 )  
Meses Reclamados: Diciembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria se presenta a nuestras oficinas inconforme por lo facturado en servicio de energía, 4 kilovatios (kWh), contrato 9488981 para el mes diciembre de 2025, informa que actualmente tiene inquilinos desde hace aproximadamente dos meses y le debe de llegar el consumo normal, por lo tanto exige revisión en terreno por el consumo tan bajo de energía.

Nro. Respuesta: PQR-13296894-Z1H7 Fecha Respuesta: 13/01/2026 04:49:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello, que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo de diciembre de 2025, y un total de 32 días de facturación. Este análisis lo realizamos de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105\_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 3.75 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos, está el cálculo de la desviación estándar del consumo y la identificación de variaciones que excedan los límites establecidos en el CCU, conocidas como desviaciones significativas (por alto o bajo consumo). Este procedimiento es fundamental para asegurar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, reduciendo el riesgo de inconsistencias que afecten al usuario. Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 4 kWh, facturado en el mes de diciembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por CREG, a través de la Resolución 105\_007 de 2024, y el CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 396,169 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 622640014 del miércoles, 7 de enero de 2026, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 10778 kWh, bien marcado, con número de serial 8083465, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos, aforo de 0.5 kWh, que consiste en iluminación, además usuario informa que la vivienda está desocupada desde el día anterior a esta revisión, adicional a esta información se identifica que en la lectura del día 8 de enero de 2026 fue de 49 kWh y este será el consumo que se le facturará en el mes de enero de 2026, por lo que se concluye que el consumo de 4 kWh fue el consumo registrado entre el 08 de noviembre de 2025 y 10 de diciembre de 2025. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa modifica los valores facturados para el mes de diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos 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:**



---

HENRY ENRIQUE GOMEZ GALVIS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Lic.M.T. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Merc. 001368 del 4.8/2020  
Vigilada y Controlada por Mercad  
CIU 5323 Transporte de Mercancia  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055699008

CUFE

Somos Automotrices Resoluc 4327 J4/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dto 2024  
Agente Retenedor de IVA

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4  
Principal Carrera 88 # 17 - 10 Bogotá  
Atención al Cliente (4) 4300088  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION ADMISION 22/01/2026 15:30		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Desconocido No.31		Para ME y RI: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CEDEULA 711/NIT 895004396-1		COD. POSTAL ORIGEN 050029		Reusado No.44		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		CUENTA 05-501-6004430		PESO (gramos) 1000		No Recibido No.35		1	
PARA MARTA EMERATIZ PIZARRO GONZALEZ				PESO VOL 1		No Reclamado No.40		2	
CL 45 B SUR CR 87 -10 (INTERIOR 205 )				PESO A COBRAR (kg) 1		Dir. errada No.34			
TEL: 3117825308		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000		Otras (No Operativa/cerrado)			
NOTAS: HENRY ENRIQUE GOMEZ GALVIS				VAL SERV ME 0		Fecha de devolución al remitente			
PQR-13296894-Z1H7				FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega			
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 23/01/2026			
AVISO				TOTAL FLETE 0					
				CARTAPORTE SI					



Lic.M.T. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Merc. 001368 del 4.8/2020  
Vigilada y Controlada por Mercad  
CIU 5323 Transporte de Mercancia  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055699008

CUFE

Somos Automotrices Resoluc 4327 J4/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dto 2024  
Agente Retenedor de IVA

ES F CO N SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION ADMISION 22/01/2026 15:30		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Desconocido No.31		Para ME y RI: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CEDEULA 711/NIT 895004396-1		COD. POSTAL ORIGEN 050029		Reusado No.44		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		CUENTA 05-501-6004430		PESO (gramos) 1000		No Recibido No.35		1	
PARA MARTA EMERATIZ PIZARRO GONZALEZ				PESO VOL 1		No Reclamado No.40		2	
CL 45 B SUR CR 87 -10 (INTERIOR 205 )				PESO A COBRAR (kg) 1		Dir. errada No.34			
TEL: 3117825308		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000		Otras (No Operativa/cerrado)			
NOTAS: HENRY ENRIQUE GOMEZ GALVIS				VAL SERV ME 0		Fecha de devolución al remitente			
PQR-13296894-Z1H7				FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega			
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 23/01/2026			
AVISO				TOTAL FLETE 0					
				CARTAPORTE SI					