

Medellín, 22 de Diciembre de 2025

Señor (a).

LUIS GONZALO GONZALEZ CORTES

PQR-13222915-H6M2A

CR 65 CL 59 -35 (INTERIOR 301)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13222915-H6M2

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: 11/12/2025

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,

Sandra A

SANDRA BIBIANA AGUIRRE MONSALVE



055625009000350301-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

017 850.224.226 - 1

Caso Nro: PQR-13222915-H6M2 Fecha Creación: 01/12/2025 07:21:52 AM
Contacto: Luis Gonzalo Gonzalez Cortes
Instalación: 055625009000350301
Dirección: CR 65 CL 59 -35 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario reclama por el consumo factura en el servicio de energía en el mes de noviembre de 2025, en el contrato 7211956, dirección CR 65 CL 59 -35 (INTERIOR 301), indica que son dos personas y que sus consumos son los mismos.

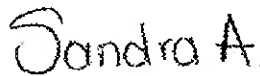
Nro. Respuesta: PQR-13222915-H6M2 Fecha Respuesta: 11/12/2025 07:18:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

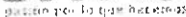
Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello, que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo de noviembre de 2025, y un total de 32 días de facturación. Este análisis lo realizamos de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación 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 periodo 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 172.5 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 periodos, 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 nuestros sistemas de información, se pudo establecer que para noviembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 184 kWh, sobrepasando el límite superior de 167,194 kWh para el periodo y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el CCU, en su Cláusula 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 a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 603121530 del miércoles, 29 de octubre 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 árboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generaron las ordenes de verificación 612308790 y 612479711 del martes, 2 de diciembre de 2025 y miércoles, 3 de diciembre de 2025. Sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 100 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 84 kWh, por valor de: \$60.079,70.

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:



SANDRA BIBIANA AGUIRRE MONSALVE
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

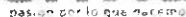
D.E	03
-----	----



CREDITO 03405541852

Somos Autoconheedores Resoluc 402? Jul/97 - Somos Grandes Construyentes Resoluc 000090 Dic/2024
Agente Relator da 1ªA

REC GENERACION ADMISION 22/12/2025 15:56		ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		CIOTA ENTREGA	
REMITA: EPM/PQR156		CENTRO DE COSTO		UNIDADES		DECLARACIONES		Para MLC y RR: Tiempo de entrega 48 horas. Habiles. Después de arribo o: destino	
Cuenta: 00000000000000000000		156		1		No 31		INTENTO DE ENTREGA	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CUBULA: TITNIT		PESO (gramas)		Rechazado		1	
TFL: 8288657		COD. POSTAL ORIGEN		1000		No Resaca		2	
PARA: LUIS GONZALO GONZALEZ CORTES		CUENTA: 33-901-3004430		PESO VOL		No Radicado		3	
CR 65 CL 59 -35 (INTERIOR 301)				1		En brida		4	
				PESO A COBRAR(Kg)		Otros (ver Operativa cerrado)		5	
TEL: 3113526226		COD. POSTAL		1		Fecha de entrega de remesa		6	
RECIBO LOS		C50034082		VALOR DECLAR-DC		P		7	
SABADOS SI				5000		F		8	
NOTAS				VAL SERVIC		Observaciones en la entrega		9	
PQR-13222915-H6M2				FLETE VARIABLE				10	
Nombre OG Remite:		El remitente declara que esta mercancía no es		DIFEROS				11	
		contrabando, joyas, títulos, valores, dinero ni se prohíbe		TOTAL FLETE				12	
		transporte y su contenido sin verificar es						13	
		AVISO						14	
								15	
								16	
								17	
								18	
								19	
								20	
								21	
								22	
								23	
								24	
								25	
								26	
								27	
								28	
								29	
								30	
								31	
								32	
								33	
								34	
								35	
								36	
								37	
								38	
								39	
								40	
								41	
								42	
								43	
								44	
								45	
								46	
								47	
								48	
								49	
								50	
								51	
								52	
								53	
								54	
								55	
								56	
								57	
								58	
								59	
								60	
								61	
								62	
								63	
								64	
								65	
								66	
								67	
								68	
								69	



ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

D.E	03
-----	----



CREDITO 034055418527

CUFE
 Santos Autorizadores Resoluc 4327 2019 - Santos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dec 23/24
 Agencia Revisores de IVA

FECH GENERACION/ADMISSION 22/12/2025 15:56		ORIGEN: MEDELLIN - TOLIMA		DESTINO: MEDELLIN - AN TOGUA-COLOMBIA		REG.DESTINO: MEDELLIN		CIUDAD ENTREGA	
REMITENTE: EPMI POR156		CENTRO DE COSTEO		UNIDADES		DECLARACIONES		PARA MLC y 101 - Tiempo de entrega 45 horas. Folios descuentos de arribo en destino	
CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		356		1		No 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL. 8256657		COD. POSTAL ORIGEN		PCSO (gramos)		No 64		1	
CUENTA 03-00-1404430		COD. POSTAL DESTINO		1000		No 35		2	
PARA LUIS GONZALO GONZALEZ CORTES		COD. POSTAL DESTINO		PCSO VCL		No 45		3	
CR 65 CL 59 -35 (INTERIOR 301)		COD. POSTAL DESTINO		1		No 45		4	
TEL. 3113526226		COD. POSTAL DESTINO		PCSO A COBRAR (g)		Otros (mar. Operación cancelada)		5	
RECIBE LOS SABADOS: SI		COD. POSTAL DESTINO		1		Fecha de declaración de mercancía		6	
VALORES		VALOR DECLARADO		5000		Fecha de declaración de mercancía		7	
POR-13222915-HEM2		VALOR FLETE		0		Observaciones en la entrega		8	
Nombre DC, Remite		FLETE VARIABLE		0		Observaciones en la entrega		9	
El remitente declara que esta mercancía no es		OTROS		0		Observaciones en la entrega		10	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		TOTAL FLETE		0		Observaciones en la entrega		11	
transporte y su contenido sin verificar es		PARTICIPAR SI		COD		Observaciones en la entrega		12	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		13	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		14	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156		Observaciones en la entrega		15	
transporte y su contenido sin verificar es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		16	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		17	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		18	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156		Observaciones en la entrega		19	
transporte y su contenido sin verificar es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		20	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		21	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		22	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156		Observaciones en la entrega		23	
transporte y su contenido sin verificar es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		24	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		25	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		26	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156		Observaciones en la entrega		27	
transporte y su contenido sin verificar es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		28	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		29	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		30	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156		Observaciones en la entrega		31	
transporte y su contenido sin verificar es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		32	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		33	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		34	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156		Observaciones en la entrega		35	
transporte y su contenido sin verificar es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		36	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		37	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		38	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156		Observaciones en la entrega		39	
transporte y su contenido sin verificar es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		40	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		41	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		42	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156		Observaciones en la entrega		43	
transporte y su contenido sin verificar es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		44	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		45	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		46	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156		Observaciones en la entrega		47	
transporte y su contenido sin verificar es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		48	
AVISO		COD		J0156		Observaciones en la entrega		49	
El remitente declara que esta mercancía no es		COD		J0156		Observaciones en la entrega		50	
contrabando, joyas, falsos valores, dinero ni de prohibido		COD		J0156					