

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
08 ENE 2026	13 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

Medellín, 22 de Diciembre de 2025

Señor (a).

NIT 860 104 936 - 1

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



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

055625009000350301-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

887 660.924.926 - 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 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 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 órdenes 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) períodos 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.



COLOMBIA SAS MT 800-183-308-4
Principal Oficina (88) 170-10 Bogotá
Atención al Cliente: (4) 411098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

De Min Transporte 00:00 pm a 14:00:00
De Min 00:00:00 a 14:00:00
Para la Comunicación de Min
CRA 42 Transporte de Min
C.U. 500 Mensaje a Expresa

D.E 03

CREDITO 034055418527

CUFE
Sistemas Automatizados Resolución 4027 JUL97 - Sistemas Grandes Contingentes Resolución 00000000 Dic2004
Agente Revisor de PA



FEC GENERACION/ADMISSION 22/12/2025 15:56			ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	
REMITENTE: EPM POR156 correo@enviacolombia.com.co			CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE TEL: 8288657 PARA: LUIS GONZALO GONZALEZ CORTES CR 65 CL 59 -35 (INTERIOR 301)			CEDULA/TI/NIT: 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN: CUENTA: 03-90-13014430		DESCRIPCION 1 PESO (gramos) 1000 PESO VOL 1 PESO A COBRAR(kg) 1	
TEL: 3113526226 NOTAS: PCR-13222915-HBM2			CEDULA/TI/NIT: COD. POSTAL: RECIBE LOS SABADOS: SI 050034082		DETALLE DE DEVOLUCION No 31 No 44 No 35 No 49 No 34 FECHA DE DEVOLUCION DE REMANENTE VALOR DECLARADO 5000 VAL SERVICIO 0 OBSERVACIONES EN LA ENTRADA	
Nombre: CG. Remitente			El remitente declara que esta mercancía no es contaminante, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		FLETE VARIABLE 0 OTROS 0 TOTAL FLETE 0	
AVISO					CARTA DE RPTA SI	
<p>Este servicio de envío consta de una combinación del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co y en las condiciones establecidas en los puntos de servicio, que regulan el servicio prestado entre los partes, la remisión de la mercancía se hace únicamente con la aceptación de este documento. Para la presentación del P.R.R. en la oficina de envío se requiere la presentación de este documento.</p>						

Este servicio de envío consta de una combinación del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co y en las condiciones establecidas en los puntos de servicio, que regulan el servicio prestado entre los partes, la remisión de la mercancía se hace únicamente con la aceptación de este documento. Para la presentación del P.R.R. en la oficina de envío se requiere la presentación de este documento.



COLOMBIA SAS MT 800-183-308-4
Principal Oficina (88) 170-10 Bogotá
Atención al Cliente: (4) 411098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 22/12/2025 15:56

ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA

REMITENTE: EPM POR156
correo@enviacolombia.com.co

DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8288657
PARA: LUIS GONZALO GONZALEZ CORTES
CR 65 CL 59 -35 (INTERIOR 301)

TEL: 3113526226
NOTAS: PCR-13222915-HBM2

Nombre: CG. Remitente

El remitente declara que esta mercancía no es
contaminante, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido
transporte y su contenido sin verificar es

AVISO

De Min Transporte 00:00 pm a 14:00:00
De Min 00:00:00 a 14:00:00
Para la Comunicación de Min
CRA 42 Transporte de Min
C.U. 500 Mensaje a Expresa

D.E 03

CREDITO 034055418527

CUFE
Sistemas Automatizados Resolución 4027 JUL97 - Sistemas Grandes Contingentes Resolución 00000000 Dic2004
Agente Revisor de PA



FEC GENERACION/ADMISSION 22/12/2025 15:56			ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	
REMITENTE: EPM POR156 correo@enviacolombia.com.co			CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE TEL: 8288657 PARA: LUIS GONZALO GONZALEZ CORTES CR 65 CL 59 -35 (INTERIOR 301)			CEDULA/TI/NIT: 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN: CUENTA: 03-90-13014430		DESCRIPCION 1 PESO (gramos) 1000 PESO VOL 1 PESO A COBRAR(kg) 1	
TEL: 3113526226 NOTAS: PCR-13222915-HBM2			CEDULA/TI/NIT: COD. POSTAL: RECIBE LOS SABADOS: SI 050034082		DETALLE DE DEVOLUCION No 31 No 44 No 35 No 49 No 34 FECHA DE DEVOLUCION DE REMANENTE VALOR DECLARADO 5000 VAL SERVICIO 0 OBSERVACIONES EN LA ENTRADA	
Nombre: CG. Remitente			El remitente declara que esta mercancía no es contaminante, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		FLETE VARIABLE 0 OTROS 0 TOTAL FLETE 0	
AVISO					CARTA DE RPTA SI	
<p>Este servicio de envío consta de una combinación del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co y en las condiciones establecidas en los puntos de servicio, que regulan el servicio prestado entre los partes, la remisión de la mercancía se hace únicamente con la aceptación de este documento. Para la presentación del P.R.R. en la oficina de envío se requiere la presentación de este documento.</p>						

Este servicio de envío consta de una combinación del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co y en las condiciones establecidas en los puntos de servicio, que regulan el servicio prestado entre los partes, la remisión de la mercancía se hace únicamente con la aceptación de este documento. Para la presentación del P.R.R. en la oficina de envío se requiere la presentación de este documento.

*envia
Colombia S.A.S.
23/12/2025
NIT 800-183-308-4*

*envia
Colombia S.A.S.
23/12/2025
NIT 800-183-308-4*

*envia
Colombia S.A.S.
23/12/2025
NIT 800-183-308-4*