## CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA

DESFUACIÓN EN CARTELERA

1 8 NAV 2025

2 4 NOV 2025

Medellín, 6 de Noviembre de 2025

Advertancia: La notificación 5 se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del avisos

Señor (a).

NIT 860 964 966 - 1

## MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ

PQR-13130713-P0D5A

CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201 ) MEDELLIN, Antioquia Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13130713-P0D5

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: 27/10/2025

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,

Cauldo H.

JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

054715708101660201-4-0

A1C-FR-35 V06 06/09/2023



## **RESULTADO A SU SOLICITUD**

#iT, 695,904,996 - 1

Caso Nro:

PQR-13130713-P0D5

Fecha Creación:

24/10/2025 10:04:16 AM

Contacto:

Martha Nury Garcia Martinez

Instalación:

054715708101660201

Dirección:

CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)

Meses Reclamados:

Octubre-2025;

Servicio:

Energía Mercado Regulado

Municipio:

**MEDELLIN** 

Causa:

Inconformidad con el consumo o

Departamento:

Antioquia

producción facturado

## Detalle de lo solicitado:

Nombre: Martha Nury Garcia Martinez Cédula: 32491958 Dirección: CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201 ) Contrato: 12354366 Teléfonos: 3006131822 Correo Electrónico:PPS Valor del reclamo: \$ 75.715 Meses a reclamar: octubre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de energia. Indica que residen en la vivienda hace 7 meses, y habitan 1 personas, informa que no cambio sus hábitos de uso ni se le presento novedad con los servicios que lo justifique sin embargo se identificado que para ese periodo el funcionario de lectura no tuvo el ingreso a leer medidores porque no estaba la persona en cargada de las llaves, y muy seguramente ingreso los consumos por promedios, solicita revisión y corrección sobre los cobros. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al riesgo de suspensión NO está en además ID:f70f3683-5e38-4ef0-9d31-783537cace87

Nro. Respuesta:

PQR-13130713-P0D5

Fecha Respuesta:

27/10/2025 08:22:00 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 comprendido entre el sábado, 23 de agosto de 2025 y el martes. 23 de septiembre de 2025, para un total de 32 días de facturación, 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 estandar 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 78.75 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los dias 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 84 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de octubre 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 Contrato CCU, en su Cláusula 49, no se encontro 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 122,662 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. 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 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 prevía de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados. En relación con la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario su realización, ya que los consumos facturados corresponden a la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias, ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas atribuibles a EPM que estén generando los altos consumos del servicio. No obstante, si lo considera pertinente, usted puede contratar a un técnico certificado de manera particular para revisar las redes internas del inmueble, así como los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio.

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:

JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Ux Min. Transporte 9580 de marca 14.2005. Lo: Minho 001308 del 4.5/2020. Vigilada y Controlada por Minte. CRU 9323 Transporte de Mercanda. CRU 5320 Mensujena Expresa.

D.E 03



CUFE	
Somos Autometenedores Resolut 4327 Jul/97	Species Grandes Controlly onless Resolute 2002/00 Did 200

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRE	FSA			os Autometenedores Resoluti no Retenedor de NA	#327 Jul/97 Spraw Grands:	Contraryones Resolut 200200	The 2024	
FEC GENERACION ADMISION 06/11/2025 16:34 REMITE: EPM PQR156 Superprizarem visible area som co	ORBAN VETERINATOLONIAN DESTINO MEDELLIN-ANTIOO CENTRO DE COSTO 156	UIA-COLOMBIA UNIDADE5	CAUSAL	DESTINO: MEDELLIN DE DEVOLUCION	Para ME y RF T grapa d	CITA ENTREGA Linkega 48 homs hables despu-	as de amba ar-cost no	
DIRECCION, CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE			Descommo Rehusado	No.31 No.44	INTENTO DE ENTREGA			
TEL 8258657 (SED. IA 71 MI 1099924996-1 PARA MARTHA NURY GARCIA MAR CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIO		PESO (gramos) 1000 PESO VOL 1 PESO A COBRAR(kg)	No Resido No Residenado Dir serada Otros / Nov Operativa/cerr	No.35 7 2 No.40 2 No.34 7 2 No.34 7 2	2 0	AT AT		
TEL 3006131822 CEDUCA/TIT/NIT TOTAS PQR-131307:3-P805	COD. POSTAL RECIBE LOS 650031999 SABADOS SI	VALOR DECLARADO 5000 VAL SERVIJE 0	echa de devolución a se D III A Observaciones en la entre		Gula complementaria de Rejobrio satisfácciasi (de 2000)	de sistem obre est y della Destrativo		
Nontre CC.Remiente	El reinterto dadara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títudos valores, dinero, ni de prohibido transperte y su conten do sin verificar es. AVISO	FLETE VARIABLE  0  07R05  0  TOTAL FLETE  0	Fecna estimada de en	wega: 07:11/2025	COLVA	900,185,306.	- B	
El sus ando ríos de prefer consternos que los o concernimento del contrara qui Justicos de servicio, o se regista di seguido como dels entre las sones. Civir i Junicia-los popos servicios del 1914 (17/40)/2019.	e sa amusanna puedicada ae fa pagan kiki usar enwa da He Columer 345 i ke fala ma purtenula dibunska espetta kaj malama na kuanila alambiothik espeth espeth dopomenta hijira f	DAR "APORTE SE nekrat updatas en las e planación del POR Percissa	and the property state of the same of the property at the		contract of the property of the contract of	Publication in Flag arms of the Point Emphasizing parts on the company of the public tracks of the company o		
- warn's 6 0.3 mg.	A				ATTEMATICAL ATTACASES			

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

. k. Mir. "ransporte 9686 de marzo 14/2666			
Eric Mint o 00 1 168 cel 4 5/2020 Via facin y Controlleda per Mint e CBD 4923 Transische de Moreanda	D.E	03	
Citu 5320 Mensigena Expressi	L		
( <sup>7</sup> 5 ( <sup>1</sup> )	CI	RED	ITO 034

CREDITO 034054864649

CITE Somes Automiteredures Resoluc 4327 Juli97 - Somes Grandes Controuventes Resolut, 200200 Dr. 2024
Agente Referencer de Pui

LUI C LUI SIT DESTITO DE MESTO DESCO EM TECO			Agente	e Retenegor de IVA	
FEC GENERACION ADMISION 06/11/2025 16:34 UNUEN N	VEDELLING COMBA DESTINO MEDELLIN-ANTIQUI	JIA-COLOMBIA		STIND MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITE: EPM POR 156 cesepim2@em-acchanes.com.co	CENTRO DE COSTO 156	UNIDADES	CAUSAL DE Desconocido	No.33 POCUS	Para ME y Rf. Tempo de entreça 45 hovas habites sessores de ambo en destino
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE	1	Rehasado	No 44 2	INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8286657 (\$49904996-1 ) 550018258 (CUENTA 04-901-06044-0 ) PARA MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ		PESO (p:amus) 1000	No Reside No Redemado	No.35 1 2 No.40 1 2	
CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201 )	PESO VOL 1	Oir, eirana Ottos (Noz Operativa cerrad	No.34 7 2	2 2 7 7 7 7	
	OD, POSTAL RECIBE LOS	PESO A COBRARINGI 1	recha de devolución al reni	Gody DJ	Gua complementaria de devolucion
1	9031999 SABADOS: SI	94: 09 0FCLARADO 5000			Raribi a satisfaccion / Nombre I CC y Solio Destinatario
NCTAS POR-13130713-P0D5		VAL SERVIJE O	Observaciones en la entrega	a:	TO LE MILE TONE
Nombre CC.Remitente El remitente doctara que esta ciercancia no es contrabando, juvas titulos valores dinero in de pi		HETE VARIABLE O			13:185,306.
· ·	transporte y su conten do sin ventionr os	o*ros 0			306.
AVISO	О	TOTAL FLETE		17 *********	10 W 20. 182. 182. 18
		U	echa estimada de entre	ega ur x r 2025	, 300.
		CARTAPORTE SI	CDA   0155	1 1	1 1 1
Cli insular or flora expresso norostornis, que l'uni comprimientul del userialet i que se encuentrio a purroce de servicio come masula el servicio la portaria entra llas salches, vago conferio di Usona o superior popular cieb u al 84% di 1/34300 di	publica in en la popina men monere dan culte Colomba SAS vincolar cun oder acacta set monamenta con la suprime del da ests decomente. Per a la	tele the idected as enders i premisional del POR rambies e	PER IA : 'A HEAT' CA'S OF MAN FROM THE	e arrando com albajo, se ja sumbori su il discono sulli su	The second secon