

Medellín, 6 de Noviembre de 2025

Señor (a).

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,

JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO



054715708101660201-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

nit: 690.024.896 - 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 producción facturado Departamento: Antioquia

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 energía. 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 PPS y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:f70f3683-5e38-4ef0-9d31-783537cace87

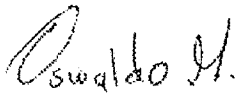
Nro. Respuesta: PQR-13130713-P0D5 Fecha Respuesta: 27/10/2025 08:22:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

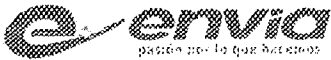
Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo comprendido entre el sábado, 23 de agosto de 2025 y el martes, 23 de septiembre de 2025, para un total de 32 días de facturación, de acuerdo con 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 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 78.75 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 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 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 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 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 previa 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.



COLVANES SAS. NIT 890.185.306-4
Principal Carrera 85 # 179-10 Bogotá
Atención al usuario 01 43130098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

La Mte. Transporte OCB de marzo 14/2020
La Mte. OCB del 4/9/2020
Lugar y Control por Mte
CBU 4923 Transporte de Mercadería
CBU 5320 Mensajería Expresa

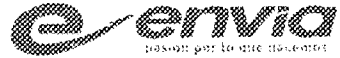
D.E 03



CREDITO 034054864649

CUPE
Bomberos Automotrices Resoluc. 4377 Jul/97 - Bombs Grandes Contrayentes Resoluc. 303200 Dic 2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 06/11/2025 16:31		ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Causas de Devolución:		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de abrir el costo no	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8258657		CÉDULA DE IDENTIFICACION: 889904996-1		CÓDIGO POSTAL ORIGEN: 050015255		CÓDIGO POSTAL DESTINO: 050015255	
PARA: MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ		CÓDIGO POSTAL: 050015255		CÓDIGO POSTAL: 050015255		CÓDIGO POSTAL: 050015255		CÓDIGO POSTAL: 050015255	
CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)		TEL: 8258657		CÉDULA DE IDENTIFICACION: 889904996-1		CÓDIGO POSTAL ORIGEN: 050015255		CÓDIGO POSTAL DESTINO: 050015255	
TEL: 3006131822		CÉDULA DE IDENTIFICACION: 889904996-1		CÓDIGO POSTAL ORIGEN: 050015255		CÓDIGO POSTAL DESTINO: 050015255		CÓDIGO POSTAL: 050015255	
PQR-13130713-P005		TEL: 3006131822		CÉDULA DE IDENTIFICACION: 889904996-1		CÓDIGO POSTAL ORIGEN: 050015255		CÓDIGO POSTAL DESTINO: 050015255	
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:		AVISO		Observaciones en la entrega:		Fecha estimada de entrega: 07-11-2025	
VALOR DECLARADO: 5000		VALOR SERVILE: 0		FLETE VARIABLE: 0		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0	
CARTAPORTE SI		CDA: J0155		CDA: J0155		CDA: J0155		CDA: J0155	

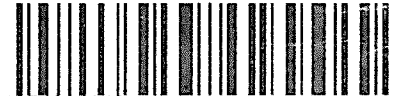


COLVANES SAS. NIT 890.185.306-4
Principal Carrera 85 # 179-10 Bogotá
Atención al usuario 01 43130098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

La Mte. Transporte OCB de marzo 14/2020
La Mte. OCB del 4/9/2020
Lugar y Control por Mte
CBU 4923 Transporte de Mercadería
CBU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054864649

CUPE
Bomberos Automotrices Resoluc. 4377 Jul/97 - Bombs Grandes Contrayentes Resoluc. 303200 Dic 2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 06/11/2025 16:31		ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Causas de Devolución:		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de abrir el costo no	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8258657		CÉDULA DE IDENTIFICACION: 889904996-1		CÓDIGO POSTAL ORIGEN: 050015255		CÓDIGO POSTAL DESTINO: 050015255	
PARA: MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ		CÓDIGO POSTAL: 050015255		CÓDIGO POSTAL: 050015255		CÓDIGO POSTAL: 050015255		CÓDIGO POSTAL: 050015255	
CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)		TEL: 8258657		CÉDULA DE IDENTIFICACION: 889904996-1		CÓDIGO POSTAL ORIGEN: 050015255		CÓDIGO POSTAL DESTINO: 050015255	
TEL: 3006131822		CÉDULA DE IDENTIFICACION: 889904996-1		CÓDIGO POSTAL ORIGEN: 050015255		CÓDIGO POSTAL DESTINO: 050015255		CÓDIGO POSTAL: 050015255	
PQR-13130713-P005		TEL: 3006131822		CÉDULA DE IDENTIFICACION: 889904996-1		CÓDIGO POSTAL ORIGEN: 050015255		CÓDIGO POSTAL DESTINO: 050015255	
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:		AVISO		Observaciones en la entrega:		Fecha estimada de entrega: 07-11-2025	
VALOR DECLARADO: 5000		VALOR SERVILE: 0		FLETE VARIABLE: 0		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0	
CARTAPORTE SI		CDA: J0155		CDA: J0155		CDA: J0155		CDA: J0155	