



Medellín, 29 de Diciembre de 2025

Señor (a).

**LIBARDO ANTONIO PABON HERNANDEZ**

**PQR-13239469-N8Z4A**

RURAL\_190059100108900000\_K 11 N 7 54

ARMENIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13239469-N8Z4

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: 17/12/2025

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,

SEBASTIAN ALVAREZ TORO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190059100108900000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 860 824 028 - 1

Caso Nro: PQR-13239469-N8Z4 Fecha Creación: 09/12/2025 08:32:24 AM  
Contacto: Libardo Antonio Pabon Hernandez  
Instalación: 190059100108900000  
Dirección: RURAL\_190059100108900000\_K 11 N 7 54  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ARMENIA  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente, en calidad de usuario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de noviembre de 2025, en el servicio suscrito 117459202, correspondiente a energía eléctrica. Manifiesta que, en caso de ser necesario, se envíe revisión al inmueble. Cliente, manifiesta ser notificado vía SMS. Se separan valores de la factura en reclamación.

Nro. Respuesta: PQR-13239469-N8Z4 Fecha Respuesta: 17/12/2025 09:49:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de energía para el estado de cuenta del mes de noviembre de 2025 asociado al contrato 8386170. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 210 kilovatios hora (kWh) en un periodo de 31 días, facturado en el mes de noviembre 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 la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se encontró desviación significativa para el periodo reclamado superando el límite superior de 133.665 kWh para el mes de noviembre de 2025, teniendo en cuenta que el consumo normalizado a 30 días es de 203.226 kWh y también superando el límite superior. 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 606644614 del 11 de noviembre 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. Con el fin de atender su reclamación, el día 11 de diciembre de 2025, se visitó el inmueble con el fin de validar el estado y el uso que se da al servicio de energía, donde se encontró medidor con lectura de 38.719 kWh, en normal funcionamiento, e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados; se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de energía 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 108,2 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 101,8 kWh, por valor de \$87.263.09. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer los recursos de ley, se puede comunicar a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con los valores separados y evitar que se carguen intereses de mora.

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:**



SEBASTIAN ALVAREZ TORO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Licencia Transporte 0390 de marzo 14/2000  
Licencia 001368 del 4/8/2020  
Vigilado y Controlado por Mercadeo  
CUI 4923 Transporte de Mercadería  
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES SAS NIT 800 185 306-4  
Principal Carrera 88 # 17B-13 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310038  
www.envia.co

CREDITO 034055468834

CUFE

Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 030203 Dic/2024  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 29/12/2025 15:26		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO ARMENIA MANTEQUILLA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEDULA 7117/NIT 890904996-1		COD POSTAL ORIGEN 050015258		CUENTA 03-901-0004430	
PARA LIBARDO ANTONIO PABON HERNANDEZ		RURAL_190059100108900000_K 11 N 7 54		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR (kg) 1	
TEL 3218432884		CEDULA 7117/NIT		COD POSTAL 055860		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000	
NOTAS SEBASTIAN ALVAREZ TORO		PQR-13239469-N824		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0		TOTAL FLETE 0	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		AVISO		Fecha estimada de entrega 07/01/2026		CARTAPORTE SI	
FEC GENERACION/ADMISSION 29/12/2025 15:26		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO ARMENIA MANTEQUILLA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEDULA 7117/NIT 890904996-1		COD POSTAL ORIGEN 050015258		CUENTA 03-901-0004430	
PARA LIBARDO ANTONIO PABON HERNANDEZ		RURAL_190059100108900000_K 11 N 7 54		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR (kg) 1	
TEL 3218432884		CEDULA 7117/NIT		COD POSTAL 055860		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000	
NOTAS SEBASTIAN ALVAREZ TORO		PQR-13239469-N824		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0		TOTAL FLETE 0	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		AVISO		Fecha estimada de entrega 07/01/2026		CARTAPORTE SI	



Licencia Transporte 0390 de marzo 14/2000  
Licencia 001368 del 4/8/2020  
Vigilado y Controlado por Mercadeo  
CUI 4923 Transporte de Mercadería  
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES SAS NIT 800 185 306-4  
Principal Carrera 88 # 17B-13 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310038  
www.envia.co

CREDITO 034055468834

CUFE

Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 030203 Dic/2024  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 29/12/2025 15:26		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO ARMENIA MANTEQUILLA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEDULA 7117/NIT 890904996-1		COD POSTAL ORIGEN 050015258		CUENTA 03-901-0004430	
PARA LIBARDO ANTONIO PABON HERNANDEZ		RURAL_190059100108900000_K 11 N 7 54		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR (kg) 1	
TEL 3218432884		CEDULA 7117/NIT		COD POSTAL 055860		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000	
NOTAS SEBASTIAN ALVAREZ TORO		PQR-13239469-N824		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0		TOTAL FLETE 0	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		AVISO		Fecha estimada de entrega 07/01/2026		CARTAPORTE SI	
FEC GENERACION/ADMISSION 29/12/2025 15:26		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO ARMENIA MANTEQUILLA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEDULA 7117/NIT 890904996-1		COD POSTAL ORIGEN 050015258		CUENTA 03-901-0004430	
PARA LIBARDO ANTONIO PABON HERNANDEZ		RURAL_190059100108900000_K 11 N 7 54		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR (kg) 1	
TEL 3218432884		CEDULA 7117/NIT		COD POSTAL 055860		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000	
NOTAS SEBASTIAN ALVAREZ TORO		PQR-13239469-N824		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0		TOTAL FLETE 0	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		AVISO		Fecha estimada de entrega 07/01/2026		CARTAPORTE SI	



Licencia Transporte 0390 de marzo 14/2000  
Licencia 001368 del 4/8/2020  
Vigilado y Controlado por Mercadeo  
CUI 4923 Transporte de Mercadería  
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES SAS NIT 800 185 306-4  
Principal Carrera 88 # 17B-13 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310038  
www.envia.co

CREDITO 034055468834

CUFE

Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 030203 Dic/2024  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 29/12/2025 15:26		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO ARMENIA MANTEQUILLA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEDULA 7117/NIT 890904996-1		COD POSTAL ORIGEN 050015258		CUENTA 03-901-0004430	
PARA LIBARDO ANTONIO PABON HERNANDEZ		RURAL_190059100108900000_K 11 N 7 54		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR (kg) 1	
TEL 3218432884		CEDULA 7117/NIT		COD POSTAL 055860		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000	
NOTAS SEBASTIAN ALVAREZ TORO		PQR-13239469-N824		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0		TOTAL FLETE 0	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		AVISO		Fecha estimada de entrega 07/01/2026		CARTAPORTE SI	
FEC GENERACION/ADMISSION 29/12/2025 15:26		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO ARMENIA MANTEQUILLA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8286657		CEDULA 7117/NIT 890904996-1		COD POSTAL ORIGEN 050015258		CUENTA 03-901-0004430	
PARA LIBARDO ANTONIO PABON HERNANDEZ		RURAL_190059100108900000_K 11 N 7 54		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR (kg) 1	
TEL 3218432884		CEDULA 7117/NIT		COD POSTAL 055860		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000	
NOTAS SEBASTIAN ALVAREZ TORO		PQR-13239469-N824		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0		TOTAL FLETE 0	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		AVISO		Fecha estimada de entrega 07/01/2026		CARTAPORTE SI	