

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM

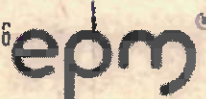
EXPOSICIÓN EN CARTELERA

DESFIJACIÓN EN CARTELERA

Medellín, 4 de Diciembre de 2025

20 ENE 2026

25 ENE 2026



Advertencia: La notificación

se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso

NIT. 990.904.926 - 1

Señor (a).

**MARIA CRISTINA GOMEZ ARBOLEDA**

**PQR-13198136-M7R4A**

RURAL\_190670201849120000\_VDA LA CEIBA

SAN ROQUE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13198136-M7R4

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: 25/11/2025

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,

LEYDY YULHER TORRES CORDOBA



190670201849120000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



**RESULTADO A SU SOLICITUD**

NIT. 800.904.900 - 1

Caso Nro: PQR-13198136-M7R4 Fecha Creación: 19/11/2025 03:17:12 PM  
Contacto: Maria Cristina Gomez Arboleda  
Instalación: 190670201849120000  
Dirección: RURAL\_190670201849120000\_VDA LA CEIBA  
Meses Reclamados: Agosto-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN ROQUE  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Cliente en calidad de propietaria solicita que se revisen las lecturas del servicio de energía del contrato 8082958 indica que son las mismas personas con los mismos hábitos y no comprende por que viene aumentándole cada periodo además en esta fecha de consumo no tuvieron visitas, ni usaron nada diferente a lo que siempre mantienen conectado Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico. No se dejan valores en reclamación, por solicitud del cliente, quien argumenta que va a pagar la totalidad de la factura, además se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas

Nro. Respuesta: PQR-13198136-M7R4 Fecha Respuesta: 25/11/2025 03:47:00 PM

Resultado: No Accede

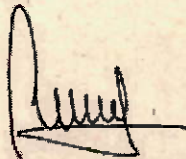
Decisión:



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 martes 29 de abril y el miércoles 30 de julio de 2025, para un total de 92 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 90 días calendario, de acuerdo con la periodicidad trimestral de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 634,891 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 90. 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 agosto de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 649 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior de 578.77 kWh para el periodo y al comparar 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 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 576714208 del jueves, 7 de agosto de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, 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 generó la orden de verificación 609241861 del martes, 25 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 10260 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fué ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de agosto de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994).

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:**



LEYDY YULIHER TORRES CORDOBA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 P.O. 35 G. 05 A. 55  
Atención al cliente: 07-1 4722000 01 800 111 210 - Colombia@nps-472.com.co  
Ministerio Concesión de Correos

## Destinatario

Nombre Razón Social: MARIA CRISTINA GOMEZ ARBOLEDA  
Dirección: RURAL\_190670201849120000\_VDA LA CEIBA  
Ciudad: SAN ROQUE ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Fecha admisión

## Remitente

Nombre Razón Social: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Dirección: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Envío: RA548469613C0

CUMAYOS

3000  
072

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Método: Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 11/12/2025 11:16:05

Orden de servicio: 18094191

RA548469613C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NT/C.G.T.:890904986	
Dirección:CARRERA 58 N° 42 - 125		
Referencia:PQR-13198138-M7R4	Teléfono:3808080	Código Postal:050035072
Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto:ANTIOQUIA	Código Operativo:3333469
Nombre/ Razón Social: MARIA CRISTINA GOMEZ ARBOLEDA		
Dirección:RURAL_190670201849120000_VDA LA CEIBA		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo:3000072
Ciudad:SAN ROQUE_ANTIOQUIA	Depto:ANTIOQUIA	
Peso Físico(gms):200	Dice Contener :AVISO	
Peso Volumétrico(gms):0		
Peso Facturado(gms):200		
Valor Declarado:\$0		
Valor Flete:\$22.650	Observaciones del cliente :	
Costo de manejo:\$0		
Valor Total:\$22.650 COP		

Causal Devoluciones:		
RE Rehusado NE No existe NR No reside NR No reclamado DE Desconocido Dirección errada	C1 C2 N1 N2 FA AG FM Cerrado No contactado Fallecido Apartado Clausurado Fuerza Mayor	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
C.C.	Tel:	Hora:
Fecha de entrega: dd/mm/aaaa		
Distribuidor:		
C.C. Guillermo E		
Gestión de entrega:		
1er	2do	dd/mm/aaaa
13 FNE 2026		

3333  
469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE

33334693000072RA548469613C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Dirección 256 # 95 A55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 8700 / Tel. contacto: 070 4722000.

El usuario debe expresar constancia que ha conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tendrá sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co