

Medellín, 6 de Noviembre de 2025 22 DIC 2025

29 DIC 2025

Advertencia: La notificación  
se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.804.896 - 1

Señor (a).

**MARTA ELENA GONZALEZ RUIZ**

**PQR-13081163-T0Z8A**

RURAL\_181055428000000006\_VDA LA HELIDA

PENOL, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13081163-T0Z8

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,

*Johnatan Florez H*

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

181055428000000006-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.898 - 1

Caso Nro: PQR-13081163-T0Z8 Fecha Creación: 06/10/2025 08:18:51 AM  
Contacto: Marta Elena Gonzalez Ruiz  
Instalación: 181055428000000006  
Dirección: RURAL\_181055428000000006\_VDA LA HELIDA  
Meses Reclamados: Septiembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PEÑOL  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria reclama por el consumo del servicio de energía facturado en el trimestre de septiembre de 2025, indica que le parece muy elevado. No autoriza notificación diferente a la personal debido a que no cuenta con correo electrónico. No se realiza separación de valores; debido a que el cliente informó que cancelará la factura, se le indicó que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13081163-T0Z8 Fecha Respuesta: 27/10/2025 01:18:00 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 miércoles, 4 de junio de 2025 y el martes, 2 de septiembre de 2025, para un total de 91 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 estándar de 90 días calendario, de acuerdo con la periodicidad de facturación trimestral de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 831,640 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 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. En mérito de ello y de acuerdo con el análisis realizado al consumo de 840,880 kWh, resultante de la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y facturados para el trimestre de septiembre de 2025, y teniendo en cuenta la información en los sistemas, en relación con el comportamiento de los consumos en la suscripción y de acuerdo con la metodología establecida por la CREG en su Resolución 105\_007 2024 y el CCU en la cláusula arriba mencionada, encontramos que la instalación no posee históricos válidos de consumos, que nos permitan realizar las comparaciones necesarias para determinar la existencia o no de desviaciones significativas para el mes reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 596129794 del martes, 7 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 2419 kWh, bien marcado, con servicio registrado 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 fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el trimestre de septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque se manifestó la intención de cancelar la totalidad de la factura.

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:**

Johnatan Florez H

---

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

4-72

Destinatario

Nombre/Razón Social: MARTA ELENA GONZALEZ RUIZ  
Dirección: RURAL\_1810554280000000006\_VDA LA HELIDA  
Ciudad: PEÑOL  
Departamento: ANTIOQUIA  
Codigo postal: 050035072  
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Codigo postal: 050035072  
Envío: RA545623494C0

CUMAYOS

3000  
033

4-72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Miértico Concepción de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: P.O. MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 12/11/2025 11:31:51

Orden de servicio: 18054341

RA545623494C0

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C/T.I.: 890904996
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	
Referencia: PQR-13081163-T028	Teléfono: 3808080
Código Postal: 050035072	
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3333469	
Nombre/Razón Social: MARTA ELENA GONZALEZ RUIZ	
Dirección: RURAL_1810554280000000006_VDA LA HELIDA	
Tel:	Código Postal:
Ciudad: PEÑOL	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3000033	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: AVISO
Peso Volumétrico(grams): 0	
Peso Facturado(grams): 200	
Valor Declarado: \$0	Observaciones del cliente:
Valor Flete: \$22.650	
Costo de manejo: \$0	
Valor Total: \$22.650 COP	

<b>Causal Devoluciones:</b>	
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallecido
<input checked="" type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Dirección errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel:
Hora:	
Fecha de entrega: 12 DIC 2025	
Distribuidor: Co. Hendo	
Gestión de entrega: 1er	

3333  
469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE



33334693000033RA545623494C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 85 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722000

El usuario declara expresamente que ha leído y comprende el contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, así como 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