

Medellín, 11 de Diciembre de 2025

23 ENE 2026

29 ENE 2026

Advertencia: La notificación  
se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso. 890.904.996 - 1

Señor (a).

**WILFRIDO ANTONIO BORJA MENA****PQR-13187784-N8W0A**

RURAL\_190838100772750000\_190838100772750000

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13187784-N8W0

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: 01/12/2025

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,

CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ



190838100772750000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



**RESULTADO A SU SOLICITUD**

NIT. 890.004.005 - 1

Caso Nro: PQR-13187784-N8W0 Fecha Creación: 14/11/2025 08:19:49 AM  
Contacto: Wilfrido Antonio Borja Mena  
Instalación: 190838100772750000  
Dirección: RURAL\_190838100772750000\_190838100772750000  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Usuario en calidad de inquilino reclama por el consumo de energía del mes de noviembre de 2025, manifiesta esta inconforme con los kilovatios facturados ya que se incrementaron y no ha presentado variación en el uso del servicio, vive solo, no permanece en la vivienda, y solo surte un ventilador y dos bombillos. Solicita revisión y reconsideración de los valores facturados. No se dejan valores en reclamación porque la usuaria manifiesta que va a realizar el pago total de la factura, se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13187784-N8W0 Fecha Respuesta: 01/12/2025 08:09:00 AM  
Resultado: No Accede

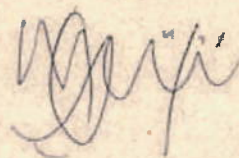
Decisión:



Para EPM es fundamental comprender y atender las inquietudes de nuestros clientes; por ello, se realizó el análisis del consumo facturado correspondiente al período entre el 16 de septiembre y el 17 de octubre de 2025, equivalente a 31 días, en el cual se registraron 82 kilovatios hora (kWh). De acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en la Resolución 105\_007 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), cláusula 49, el consumo debe normalizarse a un período estándar de 30 días, conforme a la periodicidad mensual de facturación. En este caso, el consumo normalizado corresponde a 79,35 kWh, calculado dividiendo el consumo registrado entre los días facturados y multiplicando el resultado por 30. Esta normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos con fines operativos y regulatorios, como el cálculo de desviaciones significativas (por alto o bajo consumo) según los límites establecidos en el CCU. Dicho procedimiento garantiza que la facturación se base en criterios objetivos y consistentes, reduciendo riesgos de inconsistencias. Con base en el análisis del consumo de 82 kWh facturado en el mes de noviembre de 2025, calculado a partir de la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG en la Resolución 105\_007 de 2024 y el Contrato CCU en su cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el período reclamado. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 273,38 kWh establecido para el período analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Conforme a la normativa vigente, la empresa no está obligada a identificar causas de variaciones en el consumo previo a la facturación. Dando alcance a su reclamación, nuestra empresa realizó una revisión técnica en el inmueble el 17 de noviembre de 2025, mediante la orden 608239409, registrando una lectura de 2088 kWh. Durante la visita se verificó el medidor: con carga, registra correctamente; sin carga, no registra. No se encontraron inconsistencias en la lectura ni daños en la instalación. Además, se constató que el inmueble está habitado por dos personas desde hace aproximadamente tres meses. Se analizó el historial de lecturas y consumos, el cual presenta una secuencia lógica y coherente en cada período, sin inconsistencias ni fallas atribuibles a la empresa. No obstante, el usuario puede contratar a un técnico certificado para revisar las redes internas y los equipos eléctricos del inmueble. Con base en lo anterior, concluimos que el consumo corresponde al uso real del servicio. Por lo tanto, nuestra empresa no reconsidera el consumo facturado en la cuenta de noviembre de 2025, ya que este se ajusta 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. No se dejan valores en reclamación porque usted manifestó su intención de realizar el pago total de la factura. Tenga en cuenta que la presentación de los recursos de ley exige el pago de las sumas no reclamadas.

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:**



---

CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9  
Atención al usuario: 01 8000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co

4-72

Destinatario

Remite: RAZÓN SOCIAL: WILFRIDO ANTONIO BORJA MENA  
Dirección: RURAL\_190838100772750000\_190838100772750000  
Ciudad: TURBO  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Fecha admisión

Remitente

Remite: RAZÓN SOCIAL: CARRERA 58 Nº 42 - 125  
Dirección: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Envío: RA549298597CO

4-72

3003  
000

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

México Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 17/12/2025 11:12:42

Orden de servicio: 18101539

RA549298597CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125 NIT/C.C.T.: 890904996	
Referencia: PQR-13187784-N6W0	Teléfono: 3808080
Código Postal: 050035072	Código Operativo: 3333469
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Nombre/ Razón Social: WILFRIDO ANTONIO BORJA MENA	
Dirección: RURAL_190838100772750000_190838100772750000	
Tel:	Código Postal:
Ciudad: TURBO	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3003000	
Peso Físico(gramos): 200	Dice Contener: AVISO
Peso Volumétrico(gramos): 0	
Peso Facturado(gramos): 200	
Valor Declarado: \$0	
Valor Flete: \$22.650	Observaciones del cliente:
Costo de manejo: \$0	
Valor Total: \$22.650 COP	

Causal Devoluciones:	
RE Rehusado	C1 C2 Cerrado
NE No existe	N1 N2 No contactado
NS No reside	FA Fallecido
NR No reclamado	AC Apartado Clausurado
DS Desconocido	FM Fuerza Mayor
DE Dirección errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel:
Hora:	
Fecha de entrega: dd/mm/aaaa	
Distribuidor:	
Gestión de entrega:	
1er dd/mm/aaaa 3er dd/mm/aaaa	



33334693003000RA549298597CO.

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Ya contacte: 01 4722000.

El usuario debe expresar constancia que ha autorizado el control y en su caso, el uso de los datos personales para probar el envío del correo. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

3333  
469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE