

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELEIRA

DESEÑACIÓN EN CARTELEIRA

Medellín, 11 de Diciembre de 2025

23 ENE 2026

29 ENE 2026



Aviso: La notificación

se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso. 800.904.996 - 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. 800.904.906 - 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 Departamento: Antioquia producción facturado

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. Solicitud 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.

Remitente

4>
72
CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 18101539

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Calle: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío

Destinatario

Nombre/Razón Social: WILFRIDO ANTONIO BORJA MENA
Calle: RURAL 190838100772750000
Dirección: RURAL 190838100772750000
Ciudad: TURBO
Departamento: ANTIOQUIA
Código Postal:
Fecha admisión:

CUMAYOS
3003
000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 18101539

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

RAS549298597CO

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apellido Clasurado
<input type="checkbox"/> DC 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: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

c.c.

Gestión de entrega:

1er

19 ENE 2020



33334693003000RA549298597CO.

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Tracón: 01 8000 11 200 / Tel. contacto (571) 4722000

El usuario da su expresa conformidad que hace conocimiento del contrato que aquí encuentra publicado en la página web: 4-72, tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Trámite: www.4-72.com.co

3333
469

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE