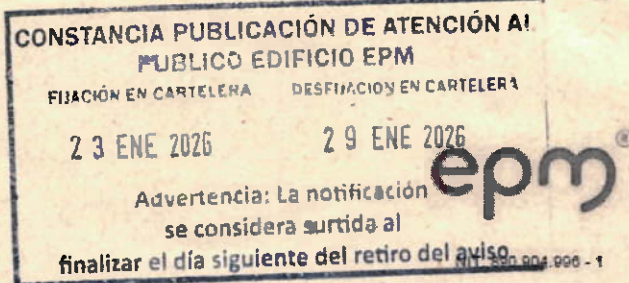


Medellín, 10 de Diciembre de 2025



Señor (a).

FIDELIA MARTINEZ VERTEL

PQR-13188916-V8N7A

RURAL_190051100174900000_LAS MARIAS

ARBOLETES, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13188916-V8N7

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: 29/11/2025

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,

CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ



190051100174900000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.528 - 1

Caso Nro: PQR-13188916-V8N7 Fecha Creación: 14/11/2025 11:35:17 AM
Contacto: Fidelia Martinez Vertel
Instalación: 190051100174900000
Dirección: RURAL_190051100174900000_LAS MARIAS
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ARBOLETES
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria, 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 114433018, correspondiente a energía eléctrica. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal y solicita que la citación de notificación se haga a través de mensaje de texto e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Se informa al cliente que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 141.2 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 16.8 kWh, por valor de \$8.410,39. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

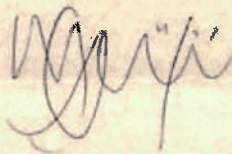
Nro. Respuesta: PQR-13188916-V8N7 Fecha Respuesta: 29/11/2025 11:05:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es fundamental comprender y atender las inquietudes de nuestros clientes. Por ello, se realizó el análisis del consumo de energía facturado correspondiente al período entre el 17 de septiembre y el 18 de octubre de 2025, equivalente a 31 días, en el cual se registraron 158 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 152,90 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 158 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 214,969 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. No obstante, dando alcance a su reclamación, se generó la orden de verificación 608249353 del lunes, 17 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 66801 kWh, bien marcado; sin embargo, no se encontró a los ocupantes del inmueble para verificar internamente, es por ello que, analizamos el historial de lecturas y consumos evidenciando que estos guardan secuencia lógica y correcta en cada periodo, no hay inconsistencias en dichos procesos 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 fue ocasionado por la necesidad de uso real del servicio y nuestra Empresa no reconsidera el consumo facturado en la cuenta de noviembre de 2025, 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. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 141,2 kWh. Se dejan en reclamación 16,8 kWh, por valor de \$8.410,39. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta cómo cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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.

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9
Atención al usuario: 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: FIDELIA MARTINEZ VERTEL
Dirección: RURAL 190051100174900000 LAS MARIAS
Ciudad: ARBOLETES
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA549188954CO

CUMAYOS 3003 060

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 16/12/2025 11:13:35

Orden de servicio: 18099818



RA549188954CO

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	NT/C.C.T.: 890904996
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	
Referencia: PQR-13188918-V0N7	Teléfono: 3808080
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Código Postal: 050035072
Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Nombre/Razón Social: FIDELIA MARTINEZ VERTEL	
Dirección: RURAL_190051100174900000 LAS MARIAS	
Tel:	Código Postal:
Ciudad: ARBOLETES	Depto: ANTIOQUIA
Peso Físico(grams): 200	Código Operativo: 3003060
Peso Volumétrico(grams): 0	
Peso Facturado(grams): 200	Dice Contener: AVISO
Valor Declarado: \$0	
Valor Flete: \$22.850	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
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

2do

3er

4to

5to

6to

7to

8to

9to

10to

11to

12to

13to

14to

15to

16to

17to

18to

19to

20to

21to

22to

23to

24to

25to

26to

27to

28to

29to

30to

31to

32to

33to

34to

35to

36to

37to

38to

39to

40to

41to

42to

43to

44to

45to

46to

47to

48to

49to

50to

51to

52to

53to

54to

55to

56to

57to

58to

59to

60to

61to

62to

63to

64to

65to

66to

67to

68to

69to

70to

71to

72to

73to

74to

75to

76to

77to

78to

79to

80to

81to

82to

83to

84to

85to

86to

87to

88to

89to

90to

91to

92to

93to

94to

95to

96to

97to

98to

99to

100to



33334693003060RA549188954CO

El usuario debe expresar conformidad que ha conocido del control que se realiza publicado en la página web 472, tratándose de datos personales para proveer la entrega del correo. Para quejas o reclamos: servicioalcliente@472.com.co. Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co

PO.MEDELLIN 3333