

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL

PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA

DESFIJACIÓN EN CARTELERA

Medellín, 10 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.

Señor (a).

FIDELIA MARTINEZ VERTEL

RURAL_190051100174900000_LAS MARIAS

ARBOLETES, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13188916-V8N7A

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



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190051100174900000-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 800.904.206 - 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:

Usuaria 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) períodos 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.

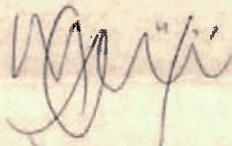
Nro. Respuesta:	PQR-13188916-V8N7	Fecha Respuesta:	29/11/2025 11:05:00 AM
Resultado:	No Accede		

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 normatividad 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 período, 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) períodos 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 como 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.

Remitente

472
 Carrera 58 N° 42 - 125
 Centro Operativo: PO.MEDELLIN
 Orden de servicio: 18099818
 Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
 Departamento: ANTIOQUIA
 Código postal: 0500035072
 Envío

Destinatario

472
 Remitente: FIDELIA MARTINEZ VERTEL
 Dirección: RURAL 98051807000 LAS MARIAS
 Ciudad: ARBOLETES
 Departamento: ANTIOQUIA
 Código postal: 3003060
 Fecha admisión:

472
 CUMAYOS 3003 060

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mtric Concesión de Correos
 CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2023
 Centro Operativo : PO.MEDELLIN
 Orden de servicio: 18099818

Fecha Pre-Admisión: 18/12/2025 11:13:35

RA549188954CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C/T.I: 8800904996		
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	Referencia: PQR-13188916-VSN7	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Dept: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469	
Nombre/ Razón Social: FIDELIA MARTINEZ VERTEL			
Dirección: RURAL_190051100174900000_LAS MARIAS			
Tel:	Código Postal:	Código Operativo:	
Cludad: ARBOLETES	Dept: ANTIOQUIA	3003060	
Peso Físico(grs): 200	Dice Contener: AVISO		
Peso Volumétrico(grs): 0			
Peso Facturado(grs): 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		Apgado Clasurado
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 16/01/2026

Distribuidor:

C.C. 16/01/2026

Gestión de entrega:

1er 16/01/2026 2do 16/01/2026

16 FNE 2026

33334693003060RA549188954CO

Principal Migrante B.C. Colombia Bulevar 25 B # 05 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 1120 / Tel. contacto: 571 4720000
 El usuario da expressa constancia que tiene conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la pieza con 4-72 (tenga sus datos personales para proteger la entrega del envío. Para hacer algún reclamo: servicioclientela472.com.co Para consultar la Política de Envíos: www.472.com.co

PO.MEDELLIN 3333