

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERIA

DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

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 NIT. 890.904.908 - 1

Señor (a).

GLADYS MARINA MIRANDA AREVALO

PQR-13193845-COL5A

RURAL_190046100285855000_B POLICARPA

APARTADÓ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13193845-COL5

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,

MARIA SONEIDA MORALES GARCIA



190046100285855000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.908 - 1

Caso Nro: PQR-13193845-C0L5 Fecha Creación: 18/11/2025 02:15:49 PM
Contacto: Gladys Marina Miranda Arevalo
Instalación: 190046100285855000
Dirección: RURAL_190046100285855000_B POLICARPA
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: APARTADÓ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina se presenta para reclamar por los consumos en la factura noviembre 2025, servicio energía 123310096, manifiesta que es un consumo muy alto, vive sola, no la visita nadie, tiene una sola nevera en buen estado. No se dejan valores en reclamación porque el cliente canceló la factura en su totalidad. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, no cuenta con correo electrónico.

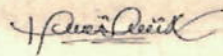
Nro. Respuesta: PQR-13193845-C0L5 Fecha Respuesta: 29/11/2025 08:27:00 AM
Resultado: No Accede

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 sábado, 13 de septiembre de 2025 y el miércoles, 15 de octubre de 2025, para un total de 32 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 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 136,875 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos periodos, 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. Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para noviembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 146 kWh, sobrepasando el límite superior de 97,648 kWh para el periodo y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el CCU, en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 598756144 del jueves, 16 de octubre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 609711817 del lunes, 24 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 9533 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. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores, ya que cliente pagó 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:



MARIA SONEIDA MORALES GARCIA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 33 033 A 95
Atención al cliente: (57-1) 4722000 01 8000 171 210 - servicioalcliente@472.com.co

Destinatario

Nombre Razón Social: GLADYS MARINA MIRANDA AREVALO
Dirección: RURAL 190046100285555000_B POLICARPA
Ciudad: APARTADO ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 33033000
Fecha admisión:

Remitente

Nombre Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA549188971C0

472

3003 000

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9
Minio Cesación de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

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

Orden de servicio: 18099819

RA549188971C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.: 890904896		
Referencia: PQR-13183845-COL5	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333488
Nombre/ Razón Social: GLADYS MARINA MIRANDA AREVALO		
Dirección: RURAL_190046100285555000_B POLICARPA		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3003000
Ciudad: APARTADO ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	
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		

Causal Devoluciones:

RE	Refusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NR	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: 16 ENE 2026

Distribuidor:

C.C. Guillermo

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

33334693083000RA549188971C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 85 A 155 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 171 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar conformidad que tuvo conocimiento del contrato y que encuentra publicado en la página web 472 tendrá sus datos personales para poderlo entregar del envío Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co

3333
PO-MEDELLIN
NOR-Occidente