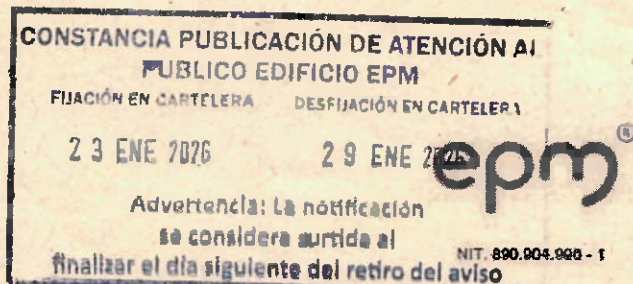


Medellín, 11 de Diciembre de 2025



Señor (a).

MARTIN EMILIO CARDONA PORRAS

PQR-13199675-S3J1A

RURAL_190091200798000000_VEREDA LA LADERA

BETANIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13199675-S3J1

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,

Andrés Felipe Cano Florez

ANDRES FELIPE CANO FLOREZ



190091200798000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NTT 999.004.008 - 1

Caso Nro: PQR-13199675-S3J1 Fecha Creación: 20/11/2025 09:28:34 AM
Contacto: Martin Emilio Cardona Porras
Instalación: 190091200798000000
Dirección: RURAL_190091200798000000_VEREDA LA LADERA
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BETANIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario reclama por alto consumo en la factura del mes de noviembre de 2025, trimestral, manifiesta que tiene los mismos hábitos de consumo, manifiesta que no tiene correo electrónico para ser notificado y no desea que se le separen valores ya que manifiesta su deseo de pagar la factura completa. Se le informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13199675-S3J1 Fecha Respuesta: 01/12/2025 09:31:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con los valores del servicio de energía facturados para el trimestre de noviembre de 2025 bajo el contrato 8458905. Con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos: Para iniciar, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía se efectúa siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 4 trimestres, normalizados a 90 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que para la factura de noviembre de 2025 (consumos realizados del 05 de agosto al 17 de octubre en el servicio de energía registró por diferencia de lecturas un consumo de 914,950 Kilovatios Hora (kWh) en 73 días del periodo; ya que se efectuó cambio de medidor para el día 05 de agosto de 2025; de acuerdo con la anterior se proyectó el consumo a 90 días dando como resultado 1.127,750 (kWh) y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y el CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado, ya que no sobrepasaron el límite superior de 1.275,708 kWh, por lo que Nuestra Empresa facturó la totalidad de los consumos registrados por el medidor. En atención a su reclamación, se envió revisión técnica el 24 de noviembre de 2025 mediante orden 609336939, en la cual se encontró el medidor serie 26368631 con lectura de 01428 kWh la cual es coherente y consecuente con la de 00916 kWh reportada el 17 de octubre, no se observan daños eléctricos en el medidor, se recomienda verificar las instalaciones eléctricas internas, ya que se evidencia deterioro y mal estado, no se evidencia error lectura, el medidor con servicio registra controlando el servicio no se ve registrar consumo, actualmente comparte el servicio con albergue de empleados. No existe intercambio. Usuario queda enterado del informe de la revisión. Lo que nos permite concluir que estos consumos corresponden al nivel de uso del servicio. Cabe indicar que, los consumos de energía se determinan por el registro que lleva el elemento de medición, de acuerdo con los hábitos de uso del servicio, días de consumo y número de personas en la instalación. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores de energía facturados para el trimestre de noviembre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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:

Andrés Felipe Cano Florez

ANDRES FELIPE CANO FLOREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NP 900.062.917-9 DO 23.03.95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 / 9000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: MARTIN EMILIO CARDONA PORRAS
Dirección: RURAL_1900091200798000000_VEREDA LA LADERA
Ciudad: BETANIA_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA549298583CO

CUMAYOS

3000
000

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NP 900.062.917-9

Módulo Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO MEDELLIN

Orden de servicio: 18101539

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



RA549298583CO

Valores	Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125 Referencia: PQR-13190675-S3J1 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Teléfono: 3000000 Código Postal: 050035072 Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333489	Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Rehusado</td> <td>C1</td> <td>C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>N1</td> <td>N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reside</td> <td>FA</td> <td></td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td>AC</td> <td></td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td>FM</td> <td></td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dirección errada</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RE	Rehusado	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			
	RE	Rehusado		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																																
Destinatario	Nombre/ Razón Social: MARTIN EMILIO CARDONA PORRAS Dirección: RURAL_1900091200798000000_VEREDA LA LADERA Tel: Ciudad: BETANIA_ANTIOQUIA Código Postal: Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3000000	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 2do dd/mm/aaaa 19 ENE 2026																															
Peso Físico(grams):200 Peso Volumétrico(grams):0 Peso Facturado(grams):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$22.650 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$22.650 COP		Dice Contener : AVISO Observaciones del cliente :																															



33334693000000RA549298583CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Regional 25 6 9 95 ASES Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 10210 / Tel. contacto: (571) 4722000.

El usuario debe expresar constancia que tiene conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 472, tratándose de datos personales para proteger la entrega del envío. Para quejarse o reclamar, verifique el estado 472, consulte la Política de Tratamiento de Datos: www.472.com.co

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE