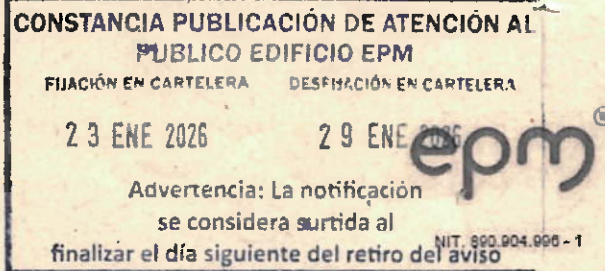


Medellín, 9 de Diciembre de 2025



Señor (a).

ADRIANO DE JESUS BAQUERO NISPERUSA

PQR-13208145-W6Y0A

RURAL_190579101408100201_190579101408100201

PUERTO BERRÍO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13208145-W6Y0

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: 27/11/2025

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,

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ



190579101408100201-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 800.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-13208145-W6Y0 Fecha Creación: 24/11/2025 03:09:57 PM
Contacto: Adriano De Jesus Baquero Nisperusa
Instalación: 190579101408100201
Dirección: RURAL_190579101408100201_190579101408100201
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilino del servicio, solicita revisar el consumo de energía facturado en el mes de noviembre de 2025, manifiesta que viven las mismas personas (dos), desde hace dos años. tienen los mismos electrodomésticos sin incrementar su uso (dos ventiladores, una nevera, una lavadora, un televisor) por ello considera que no hay justificación para el consumo facturado. No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura del mes objeto de reclamo.

Nro. Respuesta: PQR-13208145-W6Y0 Fecha Respuesta: 27/11/2025 01:58:00 PM
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 jueves, 25 de septiembre de 2025 y el lunes, 27 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 periodo 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 233.438 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 los sistemas de información, se identificó que el consumo de 249 kWh, facturado en el mes de noviembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 299.542 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 610488595 del martes, 25 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 21893 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. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, 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). No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura del mes objeto de reclamo.

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:

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 O.G. 25 Q. 95 A. 55
Atención al usuario 01-72 4722000. 01 8000 111 230 - servicioalcliente@472.com.co
Ministerio Concesión de Correos

Destinatario

Nombre Razón Social: ADRIANO DE JESUS BAQUERO NISPERUSA
Dirección: RURAL VEREDAMIENTI VEREDAMIENTI
Ciudad: PUERTO BERRIO
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
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: RA548724293CO

CUMAYOS

3006 000

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ministerio Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 15/12/2025 11:25:26

Orden de servicio: 180982230



RA548724293CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NT/C.C/T.:890904996
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	Referencia: PQR-13208145-W6Y0
Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3333489	
Nombre/ Razón Social: ADRIANO DE JESUS BAQUERO NISPERUSA	
Dirección: RURAL_180578101408100201_180578101408100201	
Tel:	Código Postal:
Ciudad: PUERTO BERRIO	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3008000	
Peso Físico(gramos): 200	Dice Contener: AVISO
Peso Volumétrico(gramos): 0	
Peso Facturado(gramos): 200	
Valor Declarado: \$0	Observaciones del cliente:
Valor Flete: \$22.650	
Costo de manejo: \$0	
Valor Total: \$22.650 COP	

Causal Devoluciones:	
RE Rehusado	C1 C3 Cerrado
NE No existe	N1 N2 No contactado
NR No reside	FA Fallecido
NR No reclamado	AC Apartado Clausurado
DE Desconocido	FM Fuerza Mayor
Dir. errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel:
Hora:	
Fecha de entrega:	
Distribuidor:	
Gestión de entrega:	
1er	2do
15 ENE 2026	

PO.MEDELLIN
NOR-OCIDENTE3333
469

33334693086800RA548724293CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Regional 25 6 # 95 A 50 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 230 / Tel. contacto 01 72 4722000

El usuario debe expresar conformidad que hace constancia del contenido del envío que se encuentra publicado en la página web 472, tendrá sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Estándares: www.472.com.co