

NIT 890.904.000 - 1

Medellín, 8 de Enero de 2026

Señor (a).

MARCO FIDEL VALENCIA OBANDO

PQR-13264917-V6Q1A

RURAL_161095977000000201_161095977000000201

CALDAS, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13264917-V6Q1

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: 29/12/2025

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,

JESSIKA MARCELA CASTRILLON LARREA



161095977000000201-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.898 - 1

Caso Nro: PQR-13264917-V6Q1 Fecha Creación: 18/12/2025 09:35:36 AM
Contacto: Marco Fidel Valencia Obando
Instalación: 161095977000000201
Dirección: RURAL_161095977000000201_161095977000000201
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CALDAS
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario reclama por consumo facturado en el servicio de energía para el mes de diciembre de 2025 bajo el contrato 12572398. Manifiesta que son 3 personas, 2 de ellos trabajan y tiene los electrodomésticos normales, llevan 3 meses en la instalación.

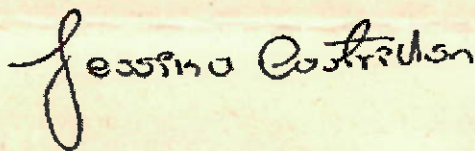
Nro. Respuesta: PQR-13264917-V6Q1 Fecha Respuesta: 29/12/2025 09:23:00 AM
Resultado: No Accede

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 de diciembre de 2025, y un total de 29 días de facturación. Este análisis lo realizamos 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 287,586 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 diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 278,000 kWh, sobrepasando el límite superior de 106,175 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 la citada normatividad, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 616747241 del miércoles, 17 de diciembre 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 617417745 del lunes, 22 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 3088 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 y no se hallaron daños, personas que ocupan la instalación (4), tiempo en la instalación (2 meses). 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 diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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:



JESSIKA MARCELA CASTRILLON LARREA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Destinatario

Nombre/ Razón Social: MARCO FIDEL VALENCIA OBANDO
Dirección: CALDAS ANTIOQUIA
Ciudad: CALDAS ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: ANTIOQUIA
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
Envía: RA551715291CO

CUMAYOS

3004 000

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9
Ministerio Concesión de Correo
CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2026
Centro Operativo: PO.MEDELLIN Fecha Pro-Admisión: 15/01/2026 10 43.12
Orden de servicio: 18123566



RA551715291CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125		NIT/C.T.: 890804888
Referencia: PQR-13284917-V8Q1	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072	
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469	
Nombre/ Razón Social: MARCO FIDEL VALENCIA OBANDO			
Dirección: RURAL_161095977000000201_161095977000000201			
Tel:		Código Postal:	Código Operativo: 3004000
Ciudad: CALDAS ANTIOQUIA		Depto: ANTIOQUIA	
Peso Físico(gra): 200	Dice Contener: AVISO		
Peso Volumétrico(gra): 0	Observaciones del cliente:		
Peso Facturado(gra): 200			
Valor Declarado: \$0			
Valor Flete: \$10.250			
Costo de manejo: \$0			
Valor Total: \$10.250 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 2da	



33334693004000RA551715291CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 B # 85 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 800 111 210 / Tel. contacto: (877) 4722888

El usuario debe expresar constancia que tiene conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472.com.co sobre datos personales para proteger la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: 472.com.co

3333 469
PO MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

