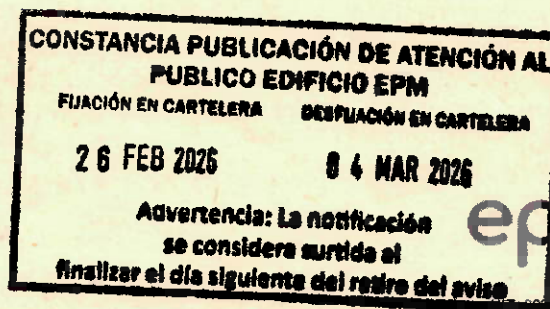


Medellín, 8 de Enero de 2026



Señor (a).

ELSA PACHECO DIMAS

PQR-13278990-G3H3A

RURAL_190659200637100000_DAMAQUIEL

SAN JUAN DE URABÁ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13278990-G3H3

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,

LUIS CARLOS AVILA MESTRA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190659200637100000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 900.904.908 - 1

Caso Nro: PQR-13278990-G3H3 Fecha Creación: 24/12/2025 08:35:54 AM
Contacto: Elsa Pacheco Dimas
Instalación: 190659200637100000
Dirección: RURAL_190659200637100000_DAMAQUIEL
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN JUAN DE URABÁ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de diciembre de 2025, en el servicio suscrito 114438993, 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) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 19,400 kilovatios hora (kWh). Se dejan en reclamación 114,600 kWh, por valor de \$57.557,05. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

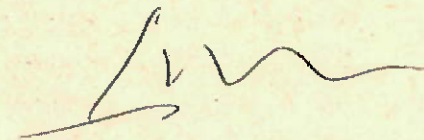
Nro. Respuesta: PQR-13278990-G3H3 Fecha Respuesta: 29/12/2025 11:22:00 AM
Resultado: No Accede

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 32 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 125,625 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 134,000 kWh, sobrepasando el límite superior de 36,754 kWh para el periodo y al comparar 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 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 611140957 del jueves, 27 de noviembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, 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 619083765 del viernes, 26 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1634 kWh, bien marcado, con servicio registró 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 diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados 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) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 19,400 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 114,60 kWh, por valor de: \$57.557,05. 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:



LUIS CARLOS AVILA MESTRA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

4-72

Remitente

Nombre/Razón Social: **ELSA PACHECO DIMAS**
Dirección: **CARRERA 58 N° 42 - 125**
Ciudad: **MEDELLIN - ANTIOQUIA**
Departamento: **ANTIOQUIA**
Código postal: **050035072**
Envío: **RA551715328C0**

Destinatario

Nombre/Razón Social: **ELSA PACHECO DIMAS**
Dirección: **RURAL 1806592006371000000 - DAMAQUEL**
Ciudad: **SAN JUAN DE URABA**
Departamento: **ANTIOQUIA**
Código postal: **050035072**
Envío: **RA551715328C0**

4-72

3003
065

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Nit 900.062.917-9

México Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: **PO.MEDELLIN**

Fecha Pre-Admisión: **15/01/2026 10 43:12**

Orden de servicio: **18123566**

Nombre/ Razón Social: **EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN**
Dirección: **CARRERA 58 N° 42 - 125** NIT/C.C/T.I: **890904998**

Referencia: **PQR-13278080-G3H3** Teléfono: **3808080** Código Postal: **050035072**

Ciudad: **MEDELLIN - ANTIOQUIA** Depto: **ANTIOQUIA** Código Operativo: **3333469**

Nombre/ Razón Social: **ELSA PACHECO DIMAS**

Dirección: **RURAL_1806592006371000000 - DAMAQUEL**

Tel: Código Postal: Código Operativo: **3003065**

Ciudad: **SAN JUAN DE URABA** Depto: **ANTIOQUIA**

Peso Físico(grams): **200** Dice Contener: **AVISO**

Peso Volumétrico(grams): **0**

Peso Facturado(grams): **200**

Valor Declarado: **\$0**

Valor Flete: **\$77.050**

Costo de manejo: **\$0**

Valor Total: **\$77.050 COP**

Observaciones del cliente:

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: **16 FEB 2026**

Distribuidor:

C. **16 FEB 2026**

Gestión de entrega:

1er

2do



33334693003065RA551715328C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto 071 4722000

El usuario debe aceptar constancia que ha leído y comprende el contenido de este documento publicado en la página web 4-72. En caso de no estar de acuerdo con el contenido del envío, el usuario debe reportarlo al servicio al cliente 01 8000 111 210. Para consultar la Política de Indemnización, ver 4-72.com.co

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE