

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTERA

04 DIC 2025

11 DIC 2025

Advertencia: La notificación  
se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NTL 850.804.996 - 1

Medellín, 27 de Octubre de 2025

Señor (a).

OSCAR DAVID GALVIS CIFUENTES

PQR-13081778-T0N4A

RURAL\_190757200264600000\_VEREDA YARUMAL

SONSÓN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13081778-T0N4

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 qué se notifica: 16/10/2025

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,

OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO



190757200264600000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996-1

Caso Nro: PQR-13081778-T0N4 Fecha Creación: 06/10/2025 09:40:46 AM  
Contacto: Oscar David Galvis Cifuentes  
Instalación: 190757200264600000  
Dirección: RURAL\_190757200264600000\_VEREDA YARUMAL  
Meses Reclamados: Septiembre-2025;Julio-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SONSÓN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Oscar David Galvis Cifuentes Cédula: 1047969094  
Dirección: RURAL\_190757200264600000\_VEREDA YARUMAL, SONSÓN Contrato: 7342144  
Teléfonos: 3148703040 Correo Electrónico: No maneja Valor del reclamo: \$444.663,76 Meses a reclamar: Julio y Septiembre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Julio y Septiembre en el servicio de Energía. Indica que no comprende porque tanto aumento en cada factura si todo sigue siendo igual y no se ha tenido compra de electrodomésticos, desea que se verifique que sucede, residen en la vivienda hace 25 años aproximadamente y habitan 4 personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento a la dirección del servicio y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 8b9d8fc9-2951-4e10-b76e-c4b6fab30330

Nro. Respuesta: PQR-13081778-T0N4 Fecha Respuesta: 16/10/2025 04:12:00 PM

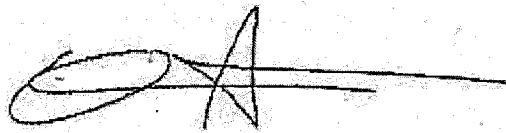
Resultado: No Accede

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 martes 29 de abril de 2025 y el sábado, 28 de junio de 2025, para un total de 60 días de facturación (estado de cuenta de julio de 2025) y, el sábado, 28 de junio de 2025 y el viernes, 29 de agosto de 2025, para un total de 62 días de facturación (estado de cuenta de septiembre de 2025), 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 60 días calendario, de acuerdo con la periodicidad de facturación bimestral de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 428,710 kilovatios hora (kWh) para septiembre. Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 60. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos, 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. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 443 kWh, facturado en el mes de septiembre 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 Contrato 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 433,919 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. No obstante, se pudo establecer que, para julio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 354 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo de 75,646 kWh y al comparar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa para ese periodo. Nuestra empresa procedió a identificar la causa de esta variación, 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 realizó la revisión técnica el sábado, 11 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 49,533 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 voltiámetroperimétrica) y no se hallaron daños. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de julio y septiembre 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 pagar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) períodos de la instalación anteriores al primer mes reclamado, que en este caso corresponde a 224,6 kWh. Se dejan en reclamación 218,4 kWh, por valor de \$168.994,36. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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:



OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 7342144

DIRECCIÓN ENTREGA:

VEREDA YARUMAL

MUNICIPIO: SONSÓN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1471533506

CLIENTE: LUZ ELENA CIFUENTES LEON

CC/NIT: 225333

CICLO: 115 - ESTRATO: 1

Facturación de:  
SEPTIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 05/11/2025

REFERENTE DE PAGO:  
1103174519-97

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ENERGÍA	354 kwh	\$167.837,14	443 kwh	\$258.438,94
<b>TOTAL EPM</b>			<b>\$258.439,36</b>	

**TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES** \$0,00

**MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES** -\$168.994,36

**TOTAL A PAGAR GRUPO EPM** \$89.445,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subvencionados. Con este subsidio te estás ahorrando \$116.529,56



epm®

(415)7707173981008(8020)110317451997(3900)089445(96)20251105

CONTRATO:7342144

**TOTAL A PAGAR** \$89.445,00

PRODUCTO 100

## \* ESTADO DE CUENTA \*

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

