

Medellín, 27 de Octubre de 2025

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	



NT-890.804.998 - 1

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 que 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.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 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

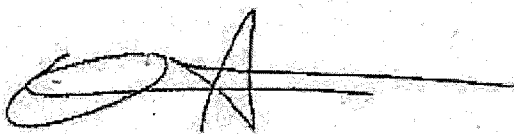
Nro. Respuesta: PQR-13081778-T0N4 Fecha Respuesta: 16/10/2025 04:12:00 PM
Resultado: No Accede

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 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. 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 voltiamperimétrica) 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) periodos 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

epm

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

190757200264600000-115-011581009

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	354 kwh	\$167.837,14	443 kwh	\$258.438,94
TOTAL EPM				\$258.439,36
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 subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$116.529,56



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



CONTRATO: 7342144

TOTAL A PAGAR \$89.445,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de 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.

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 D.G. 25 G. 95 A. 95
Atención al usuario: (57) 31 4722000 - 01 8000 111 310 - servicios@n4-72.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: OSCAR DAVID GALVIS CIFUENTES
Dirección: RURAL 190757200264600000 VEREDA YÁRUMAL
Ciudad: SONSON
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA544432428CO

CUMAYOS

3008
030

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Minic Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 31/10/2025 11:18:48

Orden de servicio: 18040086

RA544432428CO

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN -EMPESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección:Carrera 58 # 42 - 125 Referencia:PQR-13081778-TON4 Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA	NIT/C.C.T.:890904996 Teléfono:380 80 90 Código Postal:050035072 Depto:ANTIOQUIA Código Operativo:3333469	Causal Devoluciones: <table><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>G1</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>NS</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	G1	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			
RE	Rehusado	G1	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																																
Destinatario	Nombre/ Razón Social: OSCAR DAVID GALVIS CIFUENTES Dirección:RURAL_190757200264600000_VEREDA YÁRUMAL Tel: Ciudad:SONSON	Código Postal: Depto:ANTIOQUIA Código Operativo:3008000	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:																														
Valores	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 :	Fecha de entrega: Distribuidor: Gestión de entrega: 1er 01 DIC 2025																														



33334693008000RA544432428CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 310 / Tel. contacto: (57) 31 4722000

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 trató sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicios@n4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE3333
469