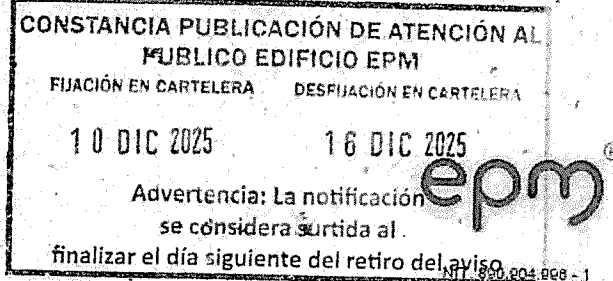


Medellín, 27 de Octubre de 2025



Señor (a).

DORA DEYANIRA DEL MARIN VASQUEZ

PQR-12964842-T0Y8A

RURAL_190657200227320000_VEREDA PROVIDENCIA

SAN ROQUE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12964842-T0Y8

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,

DAWRIN ALEXIS GARCIA HERNANDEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190657200227320000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12964842-T0Y8 Fecha Creación: 25/08/2025 11:28:22 AM
Contacto: Dora Deyanira Del Marín Vasquez
Instalación: 190657200227320000
Dirección: RURAL_190657200227320000_VEREDA PROVIDENCIA
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN ROQUE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria solicita revisión del consumo facturados para el mes de julio de 2025, no está de acuerdo con el consumo facturado ya que manifiesta que antes disminuyeron las personas en la vivienda no han conectado electrodomésticos nuevos y dejaron de compartir el servicio con la vivienda vecina, no encuentra justificación alguna para este incremento por lo tanto solicita revisión. Usuario autoriza a ser notificado de manera personal ya que no cuenta con correo electrónico y además autoriza ser citado mediante mensaje de texto. No se dejan valores en reclamación, factura cancelada en su totalidad.

Nro. Respuesta: PQR-12964842-T0Y8 Fecha Respuesta: 16/10/2025 04:36:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

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, 10 de junio de 2025 y el miércoles, 9 de julio de 2025, para un total de 31 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 de facturación mensual de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 207,097 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. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 214 kWh, facturado en el mes de julio 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 277,953 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 No. 584039823 del miércoles, 27 de agosto de 2025, en donde se encontró medidor en mal estado, el display con números desvanecidos e incompletos no se realiza prueba PCT ya que en el medidor no se observan pulsaciones; por lo anterior se procede con la interrupción de términos el día viernes, 29 de agosto de 2025 y se realiza una nueva visita al inmueble el lunes, 08 de septiembre de 2025 para retirar el medidor en mal estado, donde el usuario indico que no se enviara el equipo al laboratorio y solicitó el cambio del medidor para obtener un mejor registro de lectura. En consecuencia, se retiró el medidor existente y se instaló uno nuevo, marca E31, serie SR 26991877, con lectura inicial de 1 kWh. Consecuentes con lo anterior, se procede con la proyección del consumo para el mes de julio de 2025, teniendo en cuenta la lectura de 184 kWh del martes, 08 de octubre de 2025 y la lectura de 1 kWh del lunes 08 de septiembre de 2025 cuando se realizó la instalación del medidor; cobrando 196 kWh en lugar de 214 kWh generando una modificación definitiva en los valores por \$15.235,74. Se adjunta factura para garantizar el pago con los saldos actualizados del periodo vigente.

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:



DAWRIN ALEXIS GARCIA HERNANDEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 8201936

DIRECCIÓN ENTREGA:

VEREDA PROVIDENCIA

MUNICIPIO: SAN ROQUE-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1472798634

CLIENTE: DORA DEYANIRA DEL MARIN VASQUEZ

CC/NIT: 43481144

CICLO: 122 - ESTRATO: 1


Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 18/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1103157377-36

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	200 kwh	\$114.086,01	199.594 kwh	\$159.676,61

TOTAL EPM \$159.676,93

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$80.064,81

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$224.506,00

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: \$65.210,54



(415)7707173981008(8020)110315737736(3900)224506(96)20251118

CONTRATO:8201936

TOTAL A PAGAR \$224.506,00

* 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.O. 25.05.95 A.55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01.8000.111.219 - servicios@correo72.com.co
Minic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/Razón Social: DORA DEYANIRA DEL MARIN VASQUEZ
Dirección: RURAL VEREDAS VEREDA PROVIDENCIA
Ciudad: SAN ROQUE ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Fecha admisión

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: 1(A34443309C0)

CUMAYOS 3000 072 472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Minic Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

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

Orden de servicio: 18040086



RA544432309C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 NIT/C.C.T.: 890904996	Referencia: PQR-12964842-T0Y8 Teléfono: 380 80 90 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469	Nombre/ Razón Social: DORA DEYANIRA DEL MARIN VASQUEZ Dirección: RURAL_190657200227320000_VEREDA PROVIDENCIA Tel: Código Postal: Código Operativo: 3000072
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:

Causal Devoluciones:

RE Rehusado	C1 C2	Cerrado
NE No existe	N1 N2	No contactado
INS No reside	FA	Fallecido
DE 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: 31/10/2025

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er

01 DIC 2025



33334693000072RA544432309C0

El usuario debe expresar constancia que ha leído y comprendido el contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72.com.co o en la oficina de atención al usuario. Para consultar la Política de Tratamiento de Datos: 4-72.com.co

PO.MEDELLIN 3333 NOR-OCCIDENTE 472