

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

10 DIC 2025

16 DIC 2025



Advertencia: La notificación
se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Medellín, 27 de Octubre de 2025

Señor (a).

DORA DEYANIRA DEL MARIN VASQUEZ

RURAL_190657200227320000_VEREDA PROVIDENCIA

SAN ROQUE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12964842-T0Y8A

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

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



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 Marin 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:

Usuaria en calidad de propietaria solicita revisión del consumo facturados para el mes de julio de 2025, no esta 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.

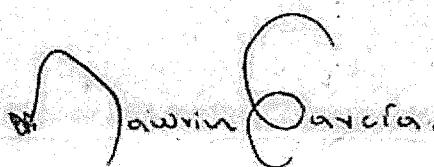
Nro. Respuesta: PQR-12964842-T0Y8 Fecha Respuesta: 16/10/2025 04:36:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

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 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 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 indicó 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
epm 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

PRODUCTO 100

* ESTADO DE CUENTA *

Consulta y paga tu factura en linea 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

Remitente

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL: EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PÚBLICAS - MEDELLIN
DIRECCIÓN: Carrera 58 # 42 - 125
CÓDIGO POSTAL: 050035072
CIUDAD: MEDELLIN_ANTOQUIA
DEPARTAMENTO: ANTOQUIA
REFERENCIA: PQR-12964842-T0Y8
TELÉFONO: 380 80 90
CÓDIGO OPERATIVO: 3333469
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL: DORA DEYANIRA DEL MARIN VASQUEZ
DIRECCIÓN: RURAL_190657200227320000_VEREDA PROVIDENCIA
CÓDIGO POSTAL: 05000072
CIUDAD: SAN ROQUE_ANTOQUIA
DEPARTAMENTO: ANTOQUIA
REFERENCIA: PQR-12964842-T0Y8
TELÉFONO: 380 80 90
CÓDIGO OPERATIVO: 3333469
PESO FÍSICO(GRS):200
PESO VOLUMÉTRICO(GRS):0
PESO FACTURADO(GRS):200
VALOR DECLARADO:\$0
VALOR FLETE:\$22.650
VALOR TOTAL:\$22.650 COP

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Metric Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 18040086

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

RA544432309CO

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 01/11/2025

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er

2do

01 DIC 2025



33334693000072RA544432309CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 6 # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 800 111210 / Tel. contacto: (571) 4722000.

El usuario de este servicio consta que ha conocimiento del contrato que encuentra publicado en la página web 4-72 tratará sus datos personales para proveer la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo servicio al cliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN 3333 NOR-OCCIDENTE 460