


Medellín, 27 de Octubre de 2025

<b>CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM</b>	
<small>FIJACIÓN EN CARTELERIA</small>	<small>DESFIJACIÓN EN CARTELERIA</small>
<b>10 DIC 2025</b>	<b>16 DIC 2025</b>
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



MIT-890.804.898-1

Señor (a).

**JULIAN ANDRES MARIN HERNANDEZ**

**PQR-13073411-C0N0A**

RURAL\_190847200893904000\_VEREDA SANTANA EN  
URRAO

URRAO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

**PQR-13073411-C0N0**

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,



SEBASTIAN RAMIREZ GARCIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190847200893904000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13073411-C0N0 Fecha Creación: 02/10/2025 08:45:52 AM  
Contacto: Julian Andres Marin Hernandez  
Instalación: 190847200893904000  
Dirección: RURAL\_190847200893904000\_VEREDA SANTANA EN URRAO  
Meses Reclamados: Septiembre-2025; Agosto-2025; Julio-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: URRAO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

usuario en calidad de propietario del contrato No.11070394 con dirección RURAL\_190847200893904000\_VEREDA SANTANA EN URRAO en el municipio de Urrao Antioquia, reclama por el valor facturado en los periodos de julio, agosto y septiembre del 2025 en relación con el servicio de energía, manifiesta que solo viven 2 personas hace 2 años, no han presentado visitas, no realizan labores agrícolas con la energía, no se explica por que aumento el consumo para este periodo. Solicita revisión.

Nro. Respuesta: PQR-13073411-C0N0 Fecha Respuesta: 16/10/2025 09:01:00 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 comprendido entre el 30 de mayo de 2025 y el 30 de agosto de 2025, para un total de 92 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 90 días calendario, de acuerdo con la periodicidad de facturación trimestral de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 296,413 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 90. 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 303,000 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 298,211 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 595075544 del martes, 7 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 712 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 se encontró que usan nevera en regular estado sin la tapa interna que separa la parte del congelador y la del enfriador, además, esta con amperaje de 2 A , alto ya que la nevera es de tamaño mediano , no se detecta ninguna otra anomalía en la vivienda, medidor cambiado en enero. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación ya que al momento de presentar la reclamación ya la factura se encontraba cancelada.

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:**



SEBASTIAN RAMIREZ GARCIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DO 25 G 95 A 55  
Atención al usuario: 01 8000 111 210 - servicioalcliente@72.com.co  
Ministerio Nacional de Correos

## Destinatario

Nombre/Razón Social: JULIAN ANDRES MARIN HERNANDEZ  
Dirección: RURAL PROGRESO VEREDA SAN ANTONIO  
Ciudad: URRAO  
Departamento: ANTIOQUIA  
Codigo postal: 050035072  
Fecha admisión:

## Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN  
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Codigo postal: 050035072  
Envío: RA544432480CO

472

3000  
085

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ministerio Nacional de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

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

Orden de servicio: 18040086



RA544432480CO

Valores	Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 Referencia: PQR-13073411-C0N0 Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Teléfono: 380 80 90 Depto: ANTIOQUIA Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469	Causal Devoluciones: <table><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>C1</td><td>C2</td><td>Cerado</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	C1	C2	Cerado	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	C1	C2	Cerado																												
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: JULIAN ANDRES MARIN HERNANDEZ Dirección: RURAL_190847200893904000_VEREDA SANTANA EN URRAO Tel: Ciudad: URRAO Código Postal: Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3000085	Firma nombre y/o sello de quien recibe:  C.C. Tel: Hora: Fecha de entrega: 31/10/2025 Distribuidor: <i>Co: 11/10/25</i> Gestión de entrega: <i>01 DIC 4124</i> 1er 2do																															
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:																															



33334693000085RA544432480CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G. # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel contacto: 01 8701 4722000

El usuario debe expresar concordancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72, tratándose de datos personales, para probar la entrega del envío. Para registrar algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE3333  
469