

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

Medellín, 27 de Octubre de 2025

10 DIC 2025

16 DIC 2025



Advertencia: La notificación

se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso IT 890.804.000-1

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



190847200893904000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 900.904.996-1

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 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 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 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 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.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mártires Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

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

Orden de servicio: 18040086



RA544432480CO

**Remitente**

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

3000  
085  
CUMAYOS

**Destinatario**

Nombre/Razón Social: JULIAN ANDRES MARIN HERNANDEZ  
Dirección: RURAL, VEREDA SANTANA EN URRAO  
Ciudad: JULIAN ANDRES MARIN HERNANDEZ  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal:  
Fecha admisión:

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección:Carrera 58 # 42 - 125 Referencia:PQR-13073411-CONO Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA	NIT/C.C/T.I:890904996 Teléfono:380 80 90 Código Postal:050035072 Dept:ANTIOQUIA Código Operativo:3333469
Nombre/ Razón Social: JULIAN ANDRES MARIN HERNANDEZ Dirección:RURAL_190847200893904000_VEREDA SANTANA EN URRAO Tel: Ciudad:URRAO	Código Postal: Código Operativo:3000085 Dept:ANTIOQUIA
Peso Físico(grs):200 Peso Volumétrico(grs):0 Peso Facturado(grs):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
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	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:

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er

2do

3er

33334693000085RA544432480CO

Principal Bogaña DC, Colombia Daguael 25 G # 95 A55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 0020 / Tel. contacto: (571) 4722000

El usuario da su expresa consentimiento que sus conocimientos del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratarán sus datos personales para proveer la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento www.4-72.com.co

469  
3333  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE