

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

Medellín, 4 de Diciembre de 2025

20 ENE 2026

26 ENE 2026



Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso
NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

NELFI SOFIA IBARRA JIMENEZ

PQR-13174171-B1G9A

RURAL_191481200853106000_191481200853106000

RIOSUCIO, Chocó

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13174171-B1G9

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: 25/11/2025

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,

LEYDY YULIHER TORRES CORDOBA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

191481200853106000-4-0

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.000 - 1

Caso Nro: PQR-13174171-B1G9 Fecha Creación: 10/11/2025 11:29:21 AM
Contacto: Neifi Sofia Ibarra Jimenez
Instalación: 191481200853106000
Dirección: RURAL_191481200853106000_191481200853106000
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: RIOSUCIO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Chocó

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria solicita que se revisen las lecturas del servicio de energía del mes de octubre del contrato 12638175 indica que no comprende a que corresponde el aumento en el consumo si son las mismas personas y los mismos hábitos, además no han conectado ningún otro electrodoméstico. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico. No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura

Nro. Respuesta: PQR-13174171-B1G9 Fecha Respuesta: 25/11/2025 05:09:00 PM
Resultado: Accede parcialmente imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el sábado 15 de noviembre de 2025, donde se encontró el medidor de energía con una lectura registrada de 1386 Kilovatios hora (kWh), bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias en las lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltíamperimétrica) y no se hallaron daños. Sin embargo, al revisar los sistemas de información se identificó que, para el mes de octubre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 460 kilovatios hora (kWh), consumos comprendidos entre el lunes 7 de julio de 2025 y el Junes 6 de octubre de 2025, que normalizado a 90 días arroja un consumo normalizado correspondiente a 454,94 kilovatios hora (kWh), unidades que presentan desviación significativa, ya que sobrepasaron el límite superior de 407.12 kWh. Se aclara que, el análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co. De acuerdo con la anterior información y teniendo en cuenta que no se realizó la revisión previa (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994), nuestra Empresa modifica el consumo facturado en el mes de octubre de 2025, cobrando 184.50 kWh para el trimestre en lugar de 460 kWh, con base al consumo promedio de los últimos seis (6) meses en el inmueble, generando una modificación definitiva en los valores por \$109.831. Se anexa factura modificada para cancelar por de \$101.379.

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:



LEYDY YULIHER TORRES CORDOBA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

The logo consists of the lowercase letters "epm" in a bold, sans-serif font. A registered trademark symbol (®) is positioned to the right of the "m". The entire logo is rendered in a light green color.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

191481200853106000-123-0123886643

CONTRATO: 12638175

DIRECCIÓN ENTREGA:

191481200853106000

MUNICIPIO: RIOSUCIO-CHOCÓ

DOCUMENTO No. 1477841590

CLIENTE: NELFI SOFIA IBARRA JIMENEZ

CC/NIT: 50984811

CICLO: 123 - ESTRATO: 1

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Dia Mes Año

Fecha máxima pago: 08/01/2026

REFERENTE DE PAGO:

1109438904-36

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR CONSUMO	MES ANTERIOR VALOR	MES ACTUAL CONSUMO	MES ACTUAL VALOR
epm ENERGÍA	314 kwh	\$123.831,57	460 kwh	\$101.379,94

TOTAL EPM \$101.380,00

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$0,00

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$101.380,00

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: \$90.441,57



epm®

(415)7707173981008(8020)110943890436(3900)101380(96)20260108

CONTRATO:
12638175

TOTAL A PAGAR \$101.380,00

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: NELFI SOFIA IBARRA JIMENEZ Dirección: RURAL 191481200853106000 Ciudad: RIOSUCIO_CHOCO Departamento: CHOCO Código postal: 3003035 Fecha admisión:
-------------------	--

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 18084191

Fecha Pre-Admisión: 11/12/2025 11:18:05



RA548469701C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 Referencia: PQR-13174171-B1G9 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Departamento: ANTIOQUIA Código postal: 050035072 Envío: RA548469701C0	NIT/C.C/T: I.890904996 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469
Nombre/ Razón Social: NELFI SOFIA IBARRA JIMENEZ Dirección: RURAL_191481200853106000_191481200853106000 Tel: Ciudad: RIOSUCIO_CHOCO Dept: CHOCO	Código Postal: Observaciones del cliente :
Peso Físico(grs): 200 Peso Volumétrico(grs): 0 Peso Facturado(grs): 200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$77.050 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$77.050 COP	Dice Contener : AVISO

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
<input type="checkbox"/> Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er dd/mm/aaaa

2do dd/mm/aaaa

13 ENE 2026



Principal Bogotá D.C. Colombia Díriga 25 6 # 95 A. 85 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional (0 800) 01 20 / Tel. corriente: 070-4722000
El usuario deje expresar confidencial que su conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicios@correo472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333
469