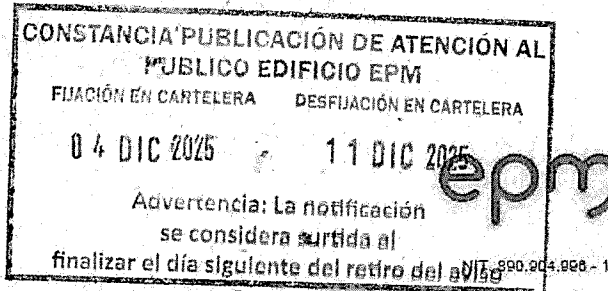


Medellín, 17 de Octubre de 2025



Señor (a).

VICTORIA EUGENIA ARIAS HURTADO

PQR-13049642-H3V2A

RURAL_130023761200000000_130023761200000000

GUARNE, Antioquia

Teléfono: 4953363

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13049642-H3V2

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: 07/10/2025

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,

L. Corpus

LUISA FERNANDA CORPUS LOPEZ



130023761200000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.898-1

Caso Nro: PQR-13049642-H3V2 Fecha Creación: 23/09/2025 03:48:40 PM
Contacto: Victoria Eugenia Arias Hurtado
Instalación: 130023761200000000
Dirección: RURAL_130023761200000000_130023761200000000
Meses Reclamados: Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GUARNE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

La señora Victoria Eugenia Arias, con cedula 43.547.048, presenta reclamación en el consumo de energía en los meses de Julio, agosto y septiembre en el inmueble ubicado en la zonal del Municipio de Medellín- Santa Elena dirección RURAL_130023761200000000 vereda Barro Blanco- sector la Felipa . Contrato 12876081. La usuaria indican que viven 3 personas adulta y un niño de 2 años, hace mas de 6 meses, por lo que no esta de acuerdo con el incremento del consumo desde el mes de julio. No se dejan valores en reclamación ya que se encuentra al día.

Nro. Respuesta: PQR-13049642-H3V2 Fecha Respuesta: 07/10/2025 05:11:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es fundamental conocer y entender las necesidades de nuestros clientes. Por ello, hemos atendido su reclamación relacionada con el consumo facturado en los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2025, en el contrato N.º 12876081. De acuerdo con la revisión realizada en nuestros sistemas, se verificaron las lecturas reportadas del medidor del servicio de energía, evidenciando consumos superiores al promedio histórico de la instalación. En el mes de julio de 2025 se presentaron desviaciones significativas, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, al superar los límites superiores de consumo habituales. Por lo anterior, EPM procedió a facturar por promedio un consumo de 119,410 kWh, dejando en proceso de investigación 479,580 kWh adicionales, mientras se programaban las revisiones previas correspondientes. Estas fueron agendadas para los días 01 de julio (orden 563956114) y 29 de julio (orden 567869687); sin embargo, no pudieron realizarse debido a que la instalación se encontraba sola en ambas ocasiones. Es importante recordar que, según el Contrato de Condiciones Uniformes, es responsabilidad del usuario permitir el acceso al equipo de medida a las personas autorizadas por EPM para realizar revisiones, lecturas, cortes, suspensiones, entre otras diligencias necesarias para el cumplimiento del contrato. Con base en lo anterior, EPM procedió en el mes de agosto de 2025 a realizar una recuperación de consumo de energía de 479,580 kWh, correspondiente al mes de julio, por un valor de \$397.569,83, reflejado en la factura bajo el concepto de Ajustes conceptos facturados. En el mes de agosto de 2025, se registró un consumo por diferencia de lectura de 524 kWh, también con desviación significativa. Se facturó por promedio 147 kWh, dejando 377,09 kWh en investigación. La revisión previa (orden 576562354) realizada el 28 de agosto evidenció un aumento de personas en la instalación durante el periodo junio-julio, sin hallazgos técnicos que indicaran fallas en el medidor. Por tanto, se concluyó que el incremento en el consumo se debió al mayor uso del servicio, procediendo a la recuperación de 377,097 kWh en la factura de septiembre, por un valor de \$319.186,21, también reflejado como Ajustes conceptos facturados. Finalmente, en septiembre se registró un consumo por diferencia de lectura de 64 kWh, igualmente con desviación significativa. La revisión previa (orden 581729356) del 28 de agosto confirmó el aumento de personas en la instalación (3 adicionales), sin anomalías en el medidor. Por lo tanto, se facturó la totalidad del consumo registrado. Con base en lo anterior, EPM confirma que los consumos facturados en los meses de julio, agosto y septiembre de 2025 son correctos, por lo que no se realizarán modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. Cabe aclarar que no se aplican modificaciones provisionales a la factura, dado que está ya fue 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:

L Corpus L

LUISA FERNANDA CORPUS LOPEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA543584930CO

Destinatario

Nombre/Razón Social: VICTORIA EUGENIA ARIAS HURTADO
Dirección: RURAL_1300237612000000000_1300237612000000000
Ciudad: GUARNE
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Fecha admisión

472

3000 098

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 23/10/2025 10:55:00

Orden de servicio: 18028261

RA543584930CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C/T.I.: 880904996
Referencia: PQR-13049642-H3V2 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469
Nombre/ Razón Social: VICTORIA EUGENIA ARIAS HURTADO
Dirección: RURAL_1300237612000000000_1300237612000000000
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3000098
Ciudad: GUARNE Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$16.800
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$16.800 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: 24 NOV 2025

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er

24 NOV 2025



3333469300098RA543584930CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web 472.com.co sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejemplar algún reclamo: servicios@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE