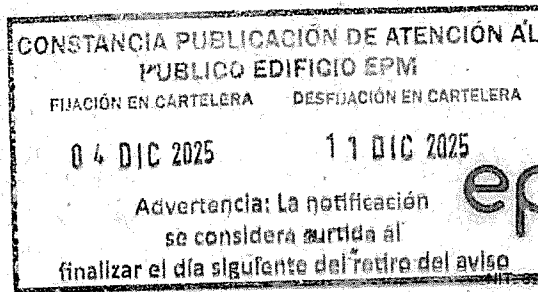


Medellín, 20 de Octubre de 2025



Señor (a).

FRANCIA ELENA PALACIO

PQR-13049912-T4Z0A

RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13049912-T4Z0

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: 08/10/2025

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,

CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190838100077505000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.998-1

Caso Nro: PQR-13049912-T4Z0 Fecha Creación: 23/09/2025 04:23:26 PM
Contacto: Francia Elena Palacio
Instalación: 190838100077505000
Dirección: RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria manifiesta inconformidad con el cobro de energía, manifiesta que solo habitan cuatro personas y dos de ellas no mantienen en la vivienda, considera que el cobro de consumos realizado no es correcto, argumenta que no leen el medidor correctamente, solicita revisar y reconsiderar el cobro de consumos. Mes reclamado septiembre de 2025.

Nro. Respuesta: PQR-13049912-T4Z0 Fecha Respuesta: 08/10/2025 02:42:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a su reclamación sobre el consumo energía en la cuenta de septiembre de 2025 se programó una revisión al inmueble realizada el día 26 de septiembre de 2025, en la cual, se encontró medidor con lectura 12951 kilovatios hora (kWh) este se observa en buen estado, con carga registra y sin carga no registra, e internamente en el inmueble no se encontró ningún evento que amerite reconsiderar el valor facturado. Analizamos el historial de lecturas y consumos, procesos que no presentan inconsistencias, para el mes de septiembre de 2025 el consumo facturado se registró del 11 de julio al 12 de agosto de 2025, con lecturas 11954 kWh y 12350 kWh con una diferencia entre ellas de 396 kWh en 32 días, que al aplicar el cálculo de desviaciones significativas de la que habla la resolución 105 de la comisión de regulación de energía y gas, se normalizó dicho consumo a 30 días y como resultado el consumo normalizado de 371,25 kWh, mismo que no supera el límite de 435,9 kWh, y este no presentó desviación significativa (artículo 149 de la ley 142 de 1994) por lo que, nuestra Empresa no tiene la obligación de identificar las causas del consumo. En el historial de consumos y lecturas, se observa que anteriormente ya ha presentado consumos de similar cantidad, por ello, es posible concluir que el consumo fue ocasionado por el uso dado al servicio y no encontramos razones para modificar el valor facturado en la cuenta de septiembre de 2025. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco meses, correspondiente a 309,8 kWh. Se dejaron en reclamación 86,2 kWh por valor de \$76.619,73. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:



CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA543713682CO

Destinatario

Nombre/Razón Social: FRANCIA ELENA PALACIO
Dirección: RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR
Ciudad: TURBO
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión:

3003 000
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: 24/10/2025 11:04:43

Orden de servicio: 18030155

RA543713682CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C/T.I:890904996
Dirección:CARRERA 58 N° 42 - 125	
Referencia:PQR-13049912-T420	Teléfono:3808080
Código Postal:050035072	
Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto:ANTIOQUIA
Código Operativo:3333469	
Nombre/ Razón Social: FRANCIA ELENA PALACIO	
Dirección:RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR	
Tel:	Código Postal:
Ciudad:TURBO	Depto:ANTIOQUIA
Código Operativo:3003000	
Peso Físico(grams):200	Dice Contener :AVISO
Peso Volumétrico(grams):0	
Peso Facturado(grams):200	
Valor Declarado:\$0	
Valor Flete:\$22.650	Observaciones del cliente :
Costo de manejo:\$0	
Valor Total:\$22.650 COP	

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:	
Ter 2 4 NOV 2025	

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE



33334693003000RA543713682CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 B # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel contacto: (571) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tipo consentimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 472, tendrá sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co