

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

04 DIC 2025

11 DIC 2025



Medellín, 27 de Octubre de 2025

Advertencia: La notificación

se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso

NIT 890.804.898-1

Señor (a).

YONERIS SAENZ CORREA

RURAL_190490200491980000_190490200491980000

NECOCLÍ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13095407-K2J2A

PQR-13095407-K2J2

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,

MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190490200491980000-4-0

ATC-FR-35 V05 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-13095407-K2J2

Fecha Creación: 09/10/2025 02:56:07 PM

Contacto: Yoneris Saenz Correa

Instalación: 190490200491980000

Dirección: RURAL_190490200491980000_190490200491980000

Meses Reclamados: Septiembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: NECOCLÍ

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuaria (hija de la propietaria) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de septiembre 2025 en el servicio de energía del contrato 12420439 (consumo del 07 de junio al 08 de septiembre de 2025), manifiesta que es excesivo el cobro, en la vivienda habitan cuatro (4) personas, solicita una revisión técnica al inmueble para descartar daños en el medidor, descartar que otras personas estén conectadas al servicio, manifiesta que el medidor fue cambiado aproximadamente hace cinco (5) meses. Se separan valores de acuerdo al promedio de los últimos 5 meses. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-13095407-K2J2 Fecha Respuesta: 16/10/2025 10:35:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes de septiembre de 2025 (consumo del 07 de junio al 08 de septiembre de 2025) días se registró un consumo de 1,137 kilovatios hora (kWh), consumo normalizado a noventa y tres (93) y una vez revisados los sistemas de información se evidencia que presenta desviación significativa dado que el límite superior para dicho trimestre corresponde a 917,002 kWh. Al evidenciar la variación en el consumo se creó la orden de visita 588224343 la cual fue realizada el día 19 de septiembre de 2025, en la cual se encontró todo en correcto funcionamiento; sin embargo, nuevamente se visitó el inmueble bajo orden 597479442 del día 10 de octubre de 2025 en la cual se encuentra que es una vivienda, adicionalmente funciona local, no existe error de lectura, medidor en buen estado, no surte otras instalaciones, concluyendo que la variación en el consumo obedece a la mayor utilización 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 objeto de reclamo, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación es decir el promedio de los últimos cinco meses que en este caso por cada mes corresponde a 201,666 kWh para el trimestre es 604,998 kWh. Se dejan en reclamación 603,861 kWh por valor de \$473,943. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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. (Se entrega factura provisional por valor de \$428.068). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:

MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintric Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo: PO.MEDELLIN

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



RA544432516CO

Remitente

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

2003 030
CUMAYOC

Destinatario

Nombre/Razón Social: YONERIS SAENZ CORREA
Dirección: RURAL 190490200491980000_190490200491980000
Ciudad: NECOCLÍ
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal:
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección:Carrera 58 # 42 – 125
Referencia:PCR-13095407-K2J2 Teléfono:380 80 90 Código Postal:050035072
Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA Código Operativo:3333469
Nombre/ Razón Social: YONERIS SAENZ CORREA
Dirección:RURAL_190490200491980000_190490200491980000
Tel: Código Postal: Código
Ciudad:NECOCLI Depto:ANTIOQUIA Operativo:3003030

Destinatario

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:

<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
Dirección errada				

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 01 DIC 2025

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er 01 DIC 2025 2do 01 DIC 2025

33334693003030RAS44432516CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 018000 8120 / Tel. celular: (571) 4722000
El usuario da expresa constancia que tiene conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web: 4-72. Informa sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo, servícese a 4-72.com.co Para consultar la Política de Envíos visite: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE
3333
469