

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA
04 DIC 2025 11 DIC 2025
Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso
NIT. 990.904.999 - 1

Medellín, 27 de Octubre de 2025

Señor (a).

YONERIS SAENZ CORREA

PQR-13095407-K2J2A

RURAL_190490200491980000_190490200491980000

NECOCLÍ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

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.

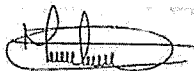
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.908 - 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.

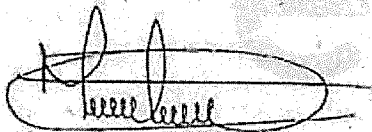
Nro. Respuesta: PQR-13095407-K2J2 Fecha Respuesta: 16/10/2025 10:35:00 AM
Resultado: No Accede

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 entregó 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 G 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co

Mintic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/Razón Social: YONERIS SAENZ CORREA
Dirección: RURAL_190490200491980000_190490200491980000
Ciudad: NECOCLI
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Fecha admisión

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA544432516CO

472

3003 030

CUMPLA

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: 31/10/2025 11:18:48

Orden de servicio: 18040086



RA544432516CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 Referencia: PQR-13095407-K2J2 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Tel: 380 80 90 Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469	Nombre/ Razón Social: YONERIS SAENZ CORREA Dirección: RURAL_190490200491980000_190490200491980000 Tel: 380 80 90 Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3003030 Ciudad: NECOCLI Depto: ANTIOQUIA	Causal Devoluciones: <table><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NS</td><td>No reside</td><td>FA</td><td></td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>AC</td><td></td><td>Apartado Clausurado</td></tr><tr><td>DE</td><td>Desconocido</td><td>FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td></tr><tr><td></td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	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			
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: 01/11/2025																																
Distribuidor:																																
Gestión de entrega: 1er 01 DIC 2025 2do																																
Observaciones del cliente:																																



33334693003030RA544432516CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido 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 Tratamiento, www.472.com.co

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE