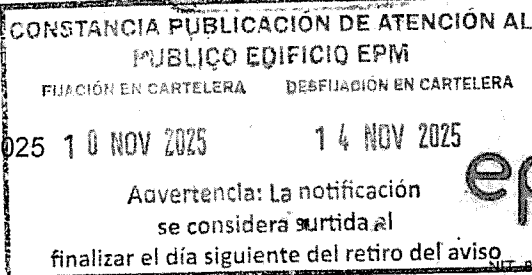


Medellín, 19 de Septiembre de 2025 10 NOV 2025

14 NOV 2025



SIT-000.004.008-1

Señor (a).

OBED PESTANA PALENCIA

PQR-12960867-L1X1A

RURAL_190665200690988000_VDA CANO MARGEN
IZQUIERDO

SAN PEDRO DE URABÁ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12960867-L1X1

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: 10/09/2025

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,

LUIS CARLOS AVILA MESTRA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190665200690988000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12960867-L1X1 Fecha Creación: 22/08/2025 12:38:09 PM
Contacto: Obed Pestana Palencia
Instalación: 190665200690988000
Dirección: RURAL_190665200690988000_VDA CANO MARGEN IZQUIERDO
Meses Reclamados: Junio-2025;Marzo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN PEDRO DE URABÁ
Causa: Cobro por recuperación de consumos Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario manifiesta su inconformidad con la facturación de consumo de Energía en los meses de marzo y junio de 2025, informa que no está de acuerdo con el cobro porque considera que es demasiado consumo el que se le está facturando. Por solicitud del cliente manifiesta su deseo de pagar la factura completa, no se realiza separación de valores, se le informó que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12960867-L1X1 Fecha Respuesta: 10/09/2025 11:49:00 AM

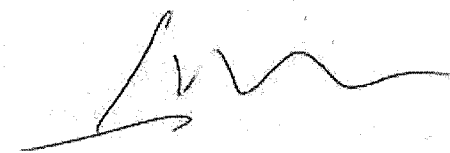
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual manifiesta inconformidad por el cobro de recuperación de consumos en la cuenta del mes de marzo de 2025, en el contrato 10802620, y con el fin de brindarle respuesta de fondo a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos: después de realizar la validación en nuestros sistemas de información, se identificó que el consumo facturado de 403,07 kilovatios hora (kWh), en la cuenta reclamada, corresponde a una recuperación de consumos por defraudación de fluidos, para los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025, dejados de facturar y con el número de acta SICO-3216081. En donde, se puede evidenciar que retiraron las cargas de la vivienda y las empalmaron con la acometida del medidor en cable # 8, color negro, a 121,7 voltios y una corriente de 4,60 amperios. En mérito de ello, se le informa que el proceso de recuperación de consumos se realizó considerando la cláusula 53 del contrato de condiciones uniformes de energía (CCU) y el Concepto Unificado 034 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), del 9 de noviembre de 2016. Esta recuperación se efectuó teniendo en cuenta la visita realizada a la instalación el día, 07 de marzo de 2025, trámite que se registró con el número de orden 17003239, en la cual identificamos la irregularidad en la instalación y acá descrita. Es importante indicar que, el acta de verificación y recuperación es clara y cuenta con los elementos necesarios para sustentar la decisión administrativa, pues a través de ésta se describe detalladamente el proceso de revisión y hallazgo en el predio. Por las razones antes mencionadas, nuestra empresa cobró los consumos dejados de facturar sobre los meses referidos. Cifra que fue determinada por método de aforo y potencia instantánea, de acuerdo con las cláusulas 51 a 56 de CCU y artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994. Consecuentes con lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en el mes de marzo de 2025, por consumos recuperados sobre los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025, por 403,07 kWh y un valor de \$153.704, son correctos, toda vez que estos fueron dejados de facturar en la instalación a raíz de la defraudación de fluidos hallada durante la revisión del 07 de marzo de 2025. Motivo por el cual no reconsidera dichos valores facturados. En cuanto al trimestre del mes de junio de 2025, se pudo establecer el consumo de 111,195 kWh, corresponde a cobros por promedio, el cual se realiza considerando lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior, debido a la imposibilidad para que Nuestra Empresa, pueda realizar las respectivas lecturas al medidor y en este mismo sentido realice el cobro de los consumos por diferencia de las lecturas registradas por el medidor, y al analizar dicho cobro se encuentra que es correcto. Considerando todo lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los periodos trimestrales de marzo y junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994).

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:



LUIS CARLOS AVILA MESTRA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

4-72

Destinatario

Nombre/Razón Social: OBED PESTANA PALENCIA
Dirección: RURAL_190865200690988000_VDA CANO MARGEN IZQUIERDO
Ciudad: SAN PEDRO DE URABA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión:

Remite

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA540154233C0

CUMAYOS

3003 040

4-72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Mistic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 25/09/2025 11:36:10

Orden de servicio: 17989699

RA540154233C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.T.: 890904996
Referencia: PQR-12960867-L1X1 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: OBED PESTANA PALENCIA
Dirección: RURAL_190865200690988000_VDA CANO MARGEN IZQUIERDO
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3003040
Ciudad: SAN PEDRO DE URABA Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$22.650
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$22.650 COP

Dice Contener: AVISO

Observaciones del cliente:

Causas 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: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C. Guillermo R

Gestión de entrega:

1er 25 OCT 2025 dd/mm/aaaa

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333 469



33334693003040RA540154233C0

Principio Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 018000 111210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72 tratándose de datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co