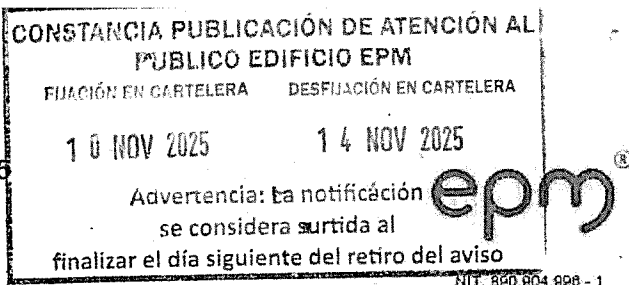


Medellín, 22 de Septiembre de 2025



Señor (a):

JAVIER DE JESUS GARCIA SILVA

PQR-12968957-Z0Y6A

RURAL_190840200951105000_VDA BOTIJA

URAMITA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12968957-Z0Y6

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: 11/09/2025

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,

LUZ MIRYAM ALCARAZ VIDALES

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190840200951105000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.898 - 1

Caso Nro: PQR-12968957-Z0Y6 Fecha Creación: 26/08/2025 10:43:21 AM
Contacto: Javier De Jesus Garcia Silva
Instalación: 190840200951105000
Dirección: RURAL_190840200951105000_VDA BOTIJA
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: URAMITA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de agosto de 2025, en el servicio suscrito 130149383, correspondiente a energía eléctrica, manifiesta que el demasiado el consumo que le factura y no está acorde a los electrodomésticos que tiene que son una nevera y bombillos y solicita que se haga una revisión a la instalación para descartar un daño en medidor o en las redes internas. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal. 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 (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 367 kWh. Se dejan en reclamación 203 kWh, por valor de \$120.336. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se aclara que la factura que se debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente y no los cupones que le llegaron en la factura original. (Se anexa factura).

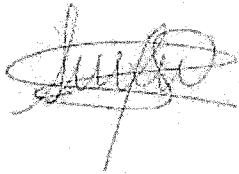
Nro. Respuesta: PQR-12968957-Z0Y6 Fecha Respuesta: 11/09/2025 05:27:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 570 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de agosto de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 584719934 del jueves, 28 de agosto de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 9677 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y se observa nevera con mal funcionamiento, la cual calienta demasiado los laterales. Usuario queda enterado del informe de la revisión. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso 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 de agosto de 2025, 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 histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 367 kWh. Se dejan en reclamación 203 kWh, por valor de \$120.336. 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, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas 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; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el 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:



LUZ MIRYAM ALCARAZ VIDALES

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

4-72

Destinatario

Nombre/Razón Social: JAVIER DE JESUS GARCIA SILVA
Dirección: RURAL_190840200951105000_VDA BOTIJA
Ciudad: URAMITA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA540307022CO

4-72
3000
084
CORREOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ministerio Nacional de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 26/09/2025 11:17:01

Orden de servicio: 17991878

RA540307022CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C/T.I.:890904996
Dirección:CARRERA 58 N° 42 - 125	
Referencia:PQR-12968957-Z0Y6	Teléfono:3808080
	Código Postal:050035072
Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto:ANTIOQUIA
	Código Operativo:3333469
Nombre/ Razón Social: JAVIER DE JESUS GARCIA SILVA	
Dirección:RURAL_190840200951105000_VDA BOTIJA	
Tel:	Código Postal:
	Código Operativo:3000084
Ciudad:URAMITA	Depto:ANTIOQUIA
Peso Físico(grams):200	Dice Contener :AVISO
Peso Volumétrico(grams):0	
Peso Facturado(grams):200	
Valor Declarado:\$0	Observaciones del cliente :
Valor Flete:\$22.650	
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:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

27 OCT 2025

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE



3333469300084RA540307022CO

Principal Bogotá DC Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel contacto: (57) 4722000

El usuario declara expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 trató sus 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