

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA

DESFIJACIÓN EN CARTELERA

10 DIC 2025

16 DIC 2025



Advertencia: La notificación

se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso. 004.000 - 1

Medellín, 23 de Octubre de 2025

Señor (a),

LINA MARIA DE LA CRUZ MONTOYA VASQUEZ

PQR-13077774-Y6S8A

RURAL_190856100121400000_JUNIN 288

VALPARAÍSO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13077774-Y6S8

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: 14/10/2025

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,

EFRAIN GONZALEZ OCHOA



190856100121400000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



NIT. 800.904.998 -1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13077774-Y6S8 Fecha Creación: 03/10/2025 09:23:00 AM
Contacto: Lina Maria De La Cruz Montoya Vasquez
Instalación: 190856100121400000
Dirección: RURAL_190856100121400000_JUNIN 288
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: VALPARAÍSO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de septiembre de 2025 en el servicio suscrito 117628576, correspondiente a energía. Consumos facturado 194 kilovatios hora (kWh) por valor de \$122.647,35, además, solicita se realice verificación de las instalaciones y medidor de la vivienda, ya que siempre da el mismo uso a los electrodomésticos. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal.

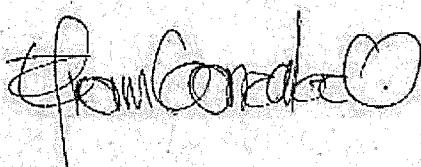
Nro. Respuesta: PQR-13077774-Y6S8 Fecha Respuesta: 14/10/2025 09:45:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 194 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de septiembre 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, teniendo en cuenta que el límite superior es de 240,025 kWh en un consumo normalizado a 30 días de 181,875 kWh. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 595471254 del sábado, 4 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 8198 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 y no se hallaron daños. 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 septiembre 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) períodos de la instalación, que en este caso corresponde a 175 kWh. Se dejan en reclamación 19 kWh, por valor de \$17.126,03. 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:



EFRAIN GONZALEZ OCHOA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11-V05 20/09/2021

472

Remitente	
Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA Departamento: ANTIOQUIA Código postal: 050035072 Envío	
Nombre/Razón Social: LINA MARIA DE LA CRUZ MONTOYA VASQUEZ Dirección: RURAL_190856100121400000_JUNIN 288 Tel: Código Postal: 3000086 Ciudad: VALPARAISO_ANTIOQUIA	
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	

Destinatario

Nombre/Razón Social: LINA MARIA DE LA CRUZ MONTOYA VASQUEZ Dirección: RURAL_190856100121400000_JUNIN 288 Ciudad: VALPARAISO_ANTIOQUIA Departamento: ANTIOQUIA Código Postal: 3000086 Envío	
---	--

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mártic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 29/10/2025 10:49:55

Orden de servicio: 18036225

RA544171617CO

Causal Devoluciones:

- RE Rehusado
- NE No existe
- NS No reside
- NR No reclamado
- DE Desconocido
- FM Dirección errada

- C1 C2
- N1 N2
- FA
- AC
- FM

Cerrado
No contactado
Fallido
Apartado Clausurado
Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C.

Tel:

Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er

2da

3er

4er

5er

6er

7er

8er

9er

10er

11er

12er

13er

14er

15er

16er

17er

18er

19er

20er

21er

22er

23er

24er

25er

26er

27er

28er

29er

30er

31er

32er

33er

34er

35er

36er

37er

38er

39er

40er

41er

42er

43er

44er

45er

46er

47er

48er

49er

50er

51er

52er

53er

54er

55er

56er

57er

58er

59er

60er

61er

62er

63er

64er

65er

66er

67er

68er

69er

70er

71er

72er

73er

74er

75er

76er

77er

78er

79er

80er

81er

82er

83er

84er

85er

86er

87er

88er

89er

90er

91er

92er

93er

94er

95er

96er

97er

98er

99er

100er

101er

102er

103er

104er

105er

106er

107er

108er

109er

110er

111er

112er

113er

114er

115er

116er

117er

118er

119er

120er

121er

122er

123er

124er

125er

126er

127er

128er

129er

130er

131er

132er

133er

134er

135er

136er

137er

138er

139er

140er

141er

142er

143er

144er

145er

146er

147er

148er

149er

150er

151er

152er

153er

154er

155er

156er

157er

158er

159er

160er

161er

162er

163er

164er

165er

166er

167er

168er

169er

170er

171er

172er

173er

174er

175er

176er

177er

178er

179er

180er

181er

182er

183er

184er

185er

186er

187er

188er

189er

190er

191er

192er

193er

194er

195er

196er

197er

198er

199er

200er

201er

202er

203er

204er

205er

206er

207er

208er

209er

210er

211er

212er

213er

214er

215er

216er

217er

218er

219er

220er

221er

222er

223er

224er

225er

226er

227er

228er

229er

230er

231er

232er

233er

234er

235er

236er

237er

238er

239er

240er

241er

242er

243er

244er

245er

246er

247er

248er

249er

250er

251er

252er