

Medellín, 23 de Octubre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERIA

DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

10 DIC 2025

16 DIC 2025



Advertencia: La notificación  
se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso

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.

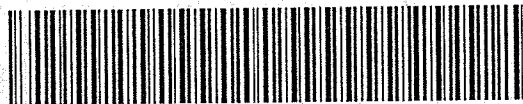
Fecha del acto que se notifica: 14/10/2025

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.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 820.904.928 - 1

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 las 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 electrodomesticos. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal.

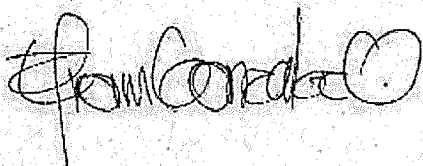
Nro. Respuesta: PQR-13077774-Y6S8 Fecha Respuesta: 14/10/2025 09:45:00 AM  
Resultado: No Accede

### 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 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 registró 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) periodos 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

epm

472

**Destinatario**

Nombre Razón Social: LINA MARIA DE LA CRUZ MONTOYA VASQUEZ  
Dirección: RURAL\_190856100121400000\_JUNIN 288  
Ciudad: VALPARAISO\_ANTIOQUIA  
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: RA544171617CO

3000 086  
CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: P.O.MEDELLIN

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

Orden de servicio: 18036225



RA544171617CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.G/T: L890904996
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	
Referencia: PQR-1307774-Y6S8	Teléfono: 3808080
Código Postal: 050035072	
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3333469	
Nombre/ Razón Social: LINA MARIA DE LA CRUZ MONTOYA VASQUEZ	
Dirección: RURAL_190856100121400000_JUNIN 288	
Tel:	Código Postal:
Ciudad: VALPARAISO_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3000086	
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	

<b>Causal Devoluciones:</b>	
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 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
<input type="checkbox"/> Dirección errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel: Hora:
Fecha de entrega:	
Distribuidor:	
Gestión de entrega:	
1er	2da



33334693000086RA544171617CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111210 / Tel contacto: (57) 4722000

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

3333 469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE