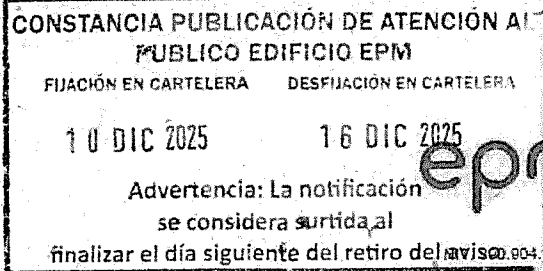


Medellín, 28 de Octubre de 2025



Señor (a).

**GUSTAVO MANUEL BRAVO HOYOS**

**PQR-13082636-F6W7A**

RURAL\_191481100519306101\_191481100519306101

RIOSUCIO, Chocó

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13082636-F6W7

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: 17/10/2025

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,

YENCY BIBIANA LOPERA AGUDELO



191481100519306101-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.990 - 1

Caso Nro: PQR-13082636-F6W7 Fecha Creación: 06/10/2025 11:14:12 AM  
Contacto: Gustavo Manuel Bravo Hoyos  
Instalación: 191481100519306101  
Dirección: RURAL\_191481100519306101\_191481100519306101  
Meses Reclamados: Septiembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: RIOSUCIO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Chocó

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilino, presenta una reclamación por inconformidad con el consumo facturado en la cuenta correspondiente al mes de septiembre de 2025, correspondiente al servicio de energía eléctrica suscrito 131821897. Manifiesta que no ha habido cambios en sus hábitos de consumo; por el contrario, indica que el consumo ha disminuido, dado que el televisor se dañó hace dos meses y en la vivienda residen únicamente dos adultos y un bebé. El cliente expresa que el valor facturado resulta muy elevado en relación con el uso que le dan al servicio. El usuario no autoriza notificaciones diferentes a las personales, debido a que no cuenta con correo electrónico, y autoriza ser citado a través de mensajes de texto. No se separan valores, ya que el cliente manifiesta su intención de cancelar la totalidad de la factura. Asimismo, se le informó que, en caso de no realizar el pago y presentar recursos, estos serán rechazados.

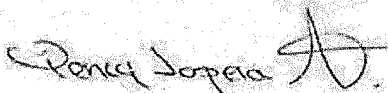
Nro. Respuesta: PQR-13082636-F6W7 Fecha Respuesta: 17/10/2025 05:19:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades. Por ello, en atención a su requerimiento relacionado con el consumo facturado en el servicio de energía en el mes de septiembre 2025, hemos realizado el respectivo análisis considerando los siguientes aspectos: De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 304 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo 188,389 kWh y al comparar 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, se encontró una desviación significativa para el periodo reclamado. En vista de ello, Nuestra Empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 587437426 del martes, 9 de septiembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 596217575 del miércoles, 8 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1560 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos, no comparte el servicio, e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el servicio de energía en el mes de septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación debido que el usuario manifiesto su deseo de pagar la factura completa. La interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación, de lo contrario estos le serán rechazados.

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:**



YENCY BIBIANA LOPERA ÁGUELO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Destinatario

Nombre/Razón Social: GUSTAVO MANUEL BRAVO HOYOS  
Dirección: RURAL\_191481100519306101\_191481100519306101  
Ciudad: RIOSUCIO CHOCO  
Departamento: CHOCO  
Código postal: 050035072  
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Envío: RA544548219C0

4-72  
3003  
035  
CUMAYOS

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: 04/11/2025 10:50:13

Orden de servicio: 18042086



RA544548219C0

|  |   |
|--|---|
| Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN<br>Dirección: Carrera 58 # 42 - 125<br>Referencia: PQR-13082636-F6W7<br>Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA<br>Depto: ANTIOQUIA<br>Código Postal: 050035072<br>Código Operativo: 3333469 | Nombre/ Razón Social: GUSTAVO MANUEL BRAVO HOYOS<br>Dirección: RURAL_191481100519306101_191481100519306101<br>Tel:<br>Ciudad: RIOSUCIO CHOCO<br>Depto: CHOCO<br>Código Postal:<br>Código Operativo: 3003035 |
| Peso Físico(grams): 200<br>Peso Volumétrico(grams): 0<br>Peso Facturado(grams): 200<br>Valor Declarado: \$0<br>Valor Flete: \$77.050<br>Costo de manejo: \$0<br>Valor Total: \$77.050 COP  | Dice Contener: AVISO<br>Observaciones del cliente:  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Causal Devoluciones:</b>  |  |
| <input type="checkbox"/> RE Rehusado<br><input type="checkbox"/> NE No existe<br><input type="checkbox"/> NS No reside<br><input type="checkbox"/> NR No reclamado<br><input type="checkbox"/> DE Desconocido<br><input type="checkbox"/> Dirección errada | <input type="checkbox"/> C1 C2 Cetrado<br><input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado<br><input type="checkbox"/> FA FALLECIDO<br><input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado<br><input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor |
| Firma nombre y/o sello de quien recibe:  |  |
| C.C.   | Tel: Hora:   |
| Fecha de entrega:  |  |
| Distribuidor:  |  |
| Gestión de entrega:  |  |
| 1er  | 2da  |

3333  
469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE



33334693003035RA544548219C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 018000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar constancia que ha leído y comprendido el contenido del presente documento 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 Privacidad: www.4-72.com.co