

Medellín, 23 de Octubre de 2025

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. 890.804.898 - 1

Señor (a).

**MIRIAN ESTHER REYES TAPIAS**

**PQR-13087761-Q8G5A**

RURAL\_190250200840320000\_190250200840320000

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13087761-Q8G5

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,

LAURA MARCELA NAVAS



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190250200840320000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.958 - 1

Caso Nro: PQR-13087761-Q8G5 Fecha Creación: 07/10/2025 02:06:00 PM  
Contacto: Mirian Esther Reyes Tapias  
Instalación: 190250200840320000  
Dirección: RURAL\_190250200840320000\_190250200840320000  
Meses Reclamados: Septiembre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria se presenta inconforme por los altos consumos en la factura del mes de septiembre de 2025, correspondiente al servicio de energía indica que 559 kWh es demasiado. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas. Presentó desviación se le notifica la previa realizada donde se confirma que es por mayor uso del servicio pero insiste en agendar visita ya que no se justifica el consumo tan alto.

Nro. Respuesta: PQR-13087761-Q8G5 Fecha Respuesta: 14/10/2025 11:03:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 559 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, se encontró desviación significativa (El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)), para este caso el consumo normalizado es de 571,704 kWh y el límite superior es de 605,953 kWh, para el periodo reclamado. Nuestra Empresa procedió a realizar la revisión previa No. 561302002 del 25 de junio de 2025, con la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es debido al mayor uso del servicio (Inquilinos nuevos), lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 596591826 del 09 de octubre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 6.907 kWh, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. 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, en este caso no se separan valores, ya que el usuario manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos 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:**



LAURA MARCELA NAVAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DO 25 G 95 A 55  
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioscliente@472.com.co  
Minic Concesión de Correo

Remite

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: RA544171634C0

Destinatario

Nombre/Razón Social: MIRIAN ESTHER REYES TAPIAS  
Dirección: RURAL\_190250200840320000\_190250200840320000  
Ciudad: TURBO  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Fecha admisión

472  
3003  
000  
CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9  
Minic Concesión de Correo//  
CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025  
Centro Operativo: PO MEDELLIN  
Fecha Pre-Admisión: 29/10/2025 10:49:55  
Orden de servicio: 18036225



RA544171634C0

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C/T.: 890904996	
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125	Código Postal: 050035072	
Referencia: PQR-13087761-Q8G5	Teléfono: 3808080	Código Operativo: 3333469
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Nombre/Razón Social: MIRIAN ESTHER REYES TAPIAS		
Dirección: RURAL_190250200840320000_190250200840320000		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3003000
Ciudad: TURBO	Depto: ANTIOQUIA	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: AVISO	
Peso Volumétrico(grams): 0		
Peso Facturado(grams): 200		
Valor Declarado: \$0		
Valor Flete: \$22.650		
Costo de manejo: \$0		
Valor Total: \$22.650 COP		
Observaciones del cliente:		

<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"/> DS 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: 30/10/2025	
Distribuidor: C. Caillero	
Gestión de entrega: 1er 01/11/2025 2da 01/11/2025	



33334693003000RA544171634C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web, 472 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioscliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co

3333  
469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE