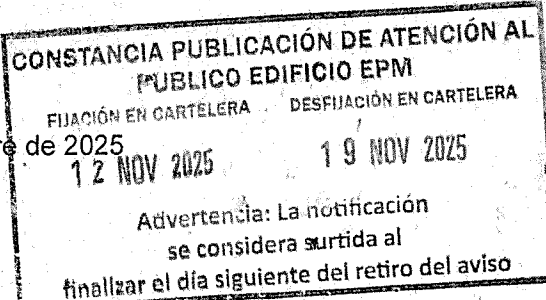


Medellín, 24 de Septiembre de 2025



NIT. 890.804.898 - 1

Señor (a).

LUZ MARIELA MORA VELEZ

PQR-13009614-P6B5A

RURAL_190887100172065000_190887100172065000

YARUMAL, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13009614-P6B5

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: 15/09/2025

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,

OSCAR AUGUSTO MESA LONDONO



190887100172065000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13009614-P6B5 Fecha Creación: 09/09/2025 08:43:07 AM
Contacto: Luz Mariela Mora Velez
Instalación: 190887100172065000
Dirección: RURAL_190887100172065000_190887100172065000
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: YARUMAL
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de arrendataria presenta reclamo por los valores facturados en el servicio de energía para el mes de septiembre en el contrato 11835566, manifiesta que en la propiedad hay 2 personas y no se explica la causa del incremento. Usuaría no posee correo electrónico para notificación. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se informa que la presentación de los recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13009614-P6B5 Fecha Respuesta: 15/09/2025 08:27:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el miércoles 10 de septiembre de 2025, se encontró medidor con lectura de 7598 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de septiembre del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994), fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no se presentó desviación significativa según lo establecido en la resolución CREG 105 del 2024.

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:

Oscar A. Mesa L.

OSCAR AUGUSTO MESA LONDONO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm®

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: LUZ MARIELA MORA VELEZ
Dirección: RURAL 190887100172065000_190887100172065000
Ciudad: YARUMAL ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión:

Remitente

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: RA540656368CO

CUMPLIDO

3009
000

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
Ministerio de Correos
CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo: PO.MEDELLIN
Fecha Pre-Admisión: 30/09/2025 11:25:30
Orden de servicio: 17996421



RA540656368CO

Nombre/ Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		
Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.I: 890904996		
Referencia:	PQR-13009614-P685	Teléfono:	3808080
Código Postal:	050035072		
Ciudad:	MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto:	ANTIOQUIA
Código Operativo:	3333469		
Nombre/ Razón Social:	LUZ MARIELA MORA VELEZ		
Dirección:	RURAL_190887100172065000_190887100172065000		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3009000	
Ciudad:	YARUMAL ANTIOQUIA	Depto:	ANTIOQUIA
Peso Físico(grams):	200	Dice Contener:	AVISO
Peso Volumétrico(grams):	0	Observaciones del cliente :	
Peso Facturado(grams):	200		
Valor Declarado:	\$0		
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. Co. 11440 R			
Gestión de entrega:			
30 OCT 2025			

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

33334693009000RA540656368CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 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. Instará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para reportar algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co