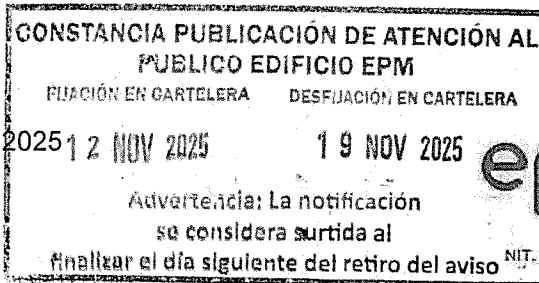


Medellín, 25 de Septiembre de 2025



Señor (a).

TERESA DE JESUS LONDOÑO GARCIA

PQR-13013521-F8G7A

RURAL_130019647000000000_V SAN IGNACIO

GUARNE, Antioquia

Teléfono: 4734099

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13013521-F8G7

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: 16/09/2025

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,

JORGE ANDRES GALEANO RODRIGUEZ



130019647000000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-13013521-F8G7 Fecha Creación: 10/09/2025 08:07:38 AM
Contacto: Teresa De Jesus Londoño Garcia
Instalación: 130019647000000000
Dirección: RURAL_130019647000000000_V SAN IGNACIO
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GUARNE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Teresa De Jesus Londoño Garcia Cédula: 43009475 Dirección: RURAL_130019647000000000_V SAN IGNACIO, GUARNE, ANTIOQUIA Contrato: 526502 Teléfonos: 3226381554 Correo Electrónico: N/A Valor del reclamo: \$ 67.997,79 Meses a reclamar: Septiembre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de septiembre en el servicio de energía. Indica que la casa se mantiene sola y prácticamente van en la noche a dormir, por lo cual no esta de acuerdo con ese valor exagerado de consumo, solicita revisión el contador para verificar daño o si alguien se esta conectando de forma inadecuada a su contador, adicionalmente, requiere que la visita para la revisión sea un día sábado, residen en la vivienda hace 4 (años) y habitan (2) personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 3adf35f1-8dfa-4b0f-9e3a-fd1339dddbf

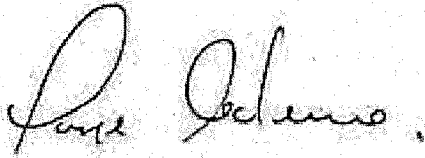
Nro. Respuesta: PQR-13013521-F8G7 Fecha Respuesta: 16/09/2025 03:04:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión efectuada en nuestros sistemas de información, se identificó que el consumo de 90 kilovatios hora (kWh), facturado en el período mensual de septiembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor de energía y no presentó desviación significativa (las desviaciones significativas son variaciones en el consumo -aumento o disminución- que exceden los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes de cada servicio), debido a que el límite superior fue de 244,100 kWh para ese mes, lo que permite concluir que el consumo facturado corresponde al uso normal 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). Estas verificaciones, sumadas a los análisis descritos anteriormente, son insumo suficiente para dar respuesta de fondo a esta reclamación y hacen innecesario en el momento efectuar una visita al inmueble para cotejar la validez de los consumos por los que se reclama. Respecto a su inquietud sobre la posible existencia de daños en el medidor o conexiones irregulares desde este, le recordamos que puede contactar un técnico electricista particular certificado para que lleve a cabo una revisión general de las instalaciones internas de su inmueble y el estado general del sistema eléctrico. Esto le permitirá tener mayor tranquilidad sobre el funcionamiento de sus equipos. Sin embargo, es oportuno resaltar que los registros correspondientes a las lecturas tomadas del medidor no han dado cuenta sobre novedades o anomalías sobre su funcionamiento. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. En este caso concreto no se separan valores objeto de reclamación debido a que el consumo objetado de 90 kWh es inferior al promedio histórico del consumo de los últimos cinco meses de 106,400 kWh. Recuerde continuar realizando el pago oportuno de los valores que no son objeto de reclamación, ya que de no ser cancelados en el segundo 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.

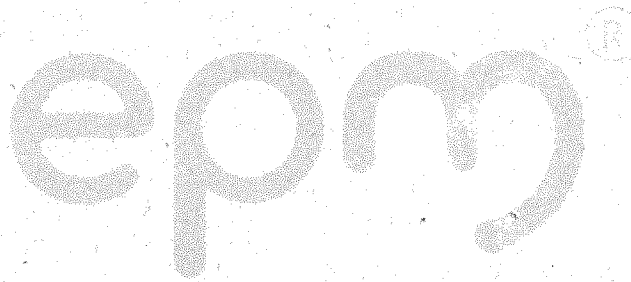
Resuelto por:



JORGE ANDRES GALEANO RODRIGUEZ

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 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA540820682C0

Destinatario

Nombre/Razón Social: TERESA DE JESUS LONDOÑO GARCIA
Dirección: RURAL_1300196470000000000_V SAN IGNACIO
Ciudad: GUARNE
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión

CUMAYOS

472

3000 098

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 01/10/2025 11:14:37

Orden de servicio: 17998484

RA540820682C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C/T.L:890904996
Referencia: PQR-13013521-F8G7 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: TERESA DE JESUS LONDOÑO GARCIA
Dirección: RURAL_1300196470000000000_V SAN IGNACIO
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3000098
Ciudad: GUARNE Depto: ANTIOQUIA

Valores Destinatario
Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$16.800
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$16.800 COP

Dice Contener: AVISO

Observaciones del cliente:

Causas Devoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
DS	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C. *Ca. 11/10/2025*

Gestión de entrega:

1er 11 NOV 2025 2do



33334693000098RA540820682C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Líneas Nacionales: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722000

El usuario deja expresa constancia que ha leído y comprende el contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, tendrá sus datos personales para producir la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE