

Medellín, 26 de Septiembre de 2025

Señor (a).

DORALBA GOMEZ HERRERA

PQR-12985864-H0Q7A

RURAL_165028207000000000_COPACABANA VDA

CABUYAL

COPACABANA, Antioquia

Teléfono: 2748648

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12985864-H0Q7

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: 17/09/2025

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.

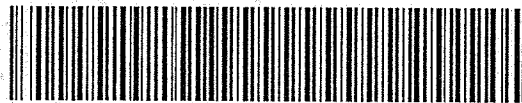
Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,



GUIOMAR SELENE SILVA DIAZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



165028207000000000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.898-1

Caso Nro: PQR-12985864-H0Q7 Fecha Creación: 01/09/2025 12:28:53 PM
Contacto: Doralba Gomez Herrera
Instalación: 165028207000000000
Dirección: RURAL_165028207000000000_COPACABANA VDA CABUYAL
Meses Reclamados: Agosto-2025; Julio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: COPACABANA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria, presenta reclamación por alto consumo en factura de agosto y por el cobro de ajustes conceptos facturados \$143.386, contrato 10792992. Dice que en marzo le fue cambiado el medidor de energía pero le parece que puede estar funcionando mal, sus electrodomésticos no dan para que se genere un consumo tan alto, dice que desde hace tres meses desconectó la ducha de agua caliente, que era posiblemente lo que mas consumia. El cliente no acepta separación de valores, dice que paga su cuenta y espera respuesta a su caso.

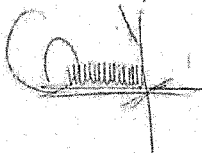
Nro. Respuesta: PQR-12985864-H0Q7 Fecha Respuesta: 17/09/2025 05:38:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su requerimiento y con el fin de brindarle respuesta, consideramos lo siguiente: para factura de junio de 2025 (consumo entre el 28 de abril y 28 de mayo) el consumo real fue de 320 kilowatios hora (kWh), se cobró 159 kWh y se dejó en investigación el consumo restante, 161,414 kWh. Se realiza dos visitas previas, No. 558891217 del 11 de junio, medidor con lectura 641 kWh y No. 562518330 del 11 de julio, medidor con lectura 916 kWh, ambas con resultado casa sola, lecturas consecuentes y con registro fotográfico. Por lo tanto, en factura de julio, se cobra como ajustes conceptos facturados, el consumo en investigación por \$143.708,50 correspondiente a factura de junio. Adicional, para factura de julio (consumo entre el 28 de mayo y 27 de junio) el consumo real fue de 330 kWh, se cobró 159 kWh y se dejó en investigación el consumo restante, 171,414 kWh; se realizan dos visitas previas, No. 567717978 del 11 de julio, medidor con lectura 916 kWh, con resultado casa sola, lectura consecuente y con registro fotográfico y No. 571035435 del 11 de agosto, medidor con lectura 1182 kWh, con registro fotográfico, bien leído, consecuente con lecturas anteriores; medidor con servicio registra, no hay trocamiento, no comparte el servicio, mayor uso por calentador eléctrico de agua. Por lo tanto, en factura de agosto, se cobra como ajustes conceptos facturados, el consumo en investigación por \$143.387,81 correspondiente a factura de julio. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados de consumo y recuperación de consumos en factura de agosto de 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.

Resuelto por:



GUIOMAR SELENE SILVA DIAZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



472

Servicio Postales Nacionales S.A. Nit 900.062.917-9 DG 23 G 95 A 55
Atención al cliente: (57-1) 4722000 / 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: DORALBA GOMEZ HERRERA
Dirección: RURAL_1650282070000000000_COPACABANA VDA CABUYAL
Ciudad: COPACABANA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 3014000
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: RA540943633C0

CUMAYOS

3014
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: 02/10/2025 10:17:19

Orden de servicio: 18000318

RA540943633C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.I: 890904996
Referencia: PQR-12985864-H0Q7 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333489Nombre/ Razón Social: DORALBA GOMEZ HERRERA
Dirección: RURAL_1650282070000000000_COPACABANA VDA CABUYAL
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3014000
Ciudad: COPACABANA Depto: ANTIOQUIAPeso Físico(grams):200
Peso Volumétrico(grams):0
Peso Facturado(grams):200
Valor Declarado:\$0
Valor Flete:\$10.250
Costo de manejo:\$0
Valor Total:\$10.250 COP

Dice Contener: AVISO

Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:

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

Firma nombre y número de quien recibe:

C.C.

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

2do

Tel:

Horas:

6-NOV-2025

050035

MUCHO MAS

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

33334693014000RA540943633C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Dpto. 75 G # 85 A 55 Bogotá / www.4-72.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 4-72. Usará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Indemnización: www.4-72.com.co)