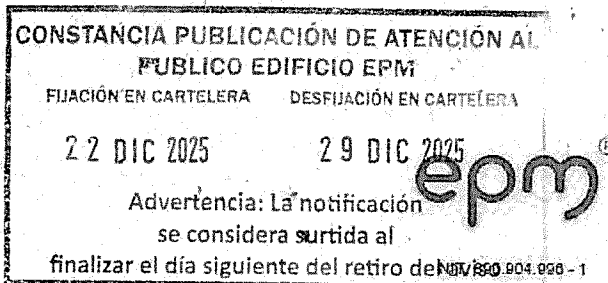


Medellín, 7 de Noviembre de 2025



Señor (a).

MERARIS DEL CARMEN HOYOS NEGRETÉ

PQR-13118805-Y5N9A

RURAL_190050100685175000_LOS ALPES EL REPOSO

APARTADÓ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13118805-Y5N9

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: 28/10/2025

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,

LEYDY YULHER TORRES CORDOBA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190050100685175000-4-0

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13118805-Y5N9 Fecha Creación: 20/10/2025 04:22:23 PM
 Contacto: Meraris Del Carmen Hoyos Negrete
 Instalación: 190050100685175000
 Dirección: RURAL_190050100685175000_LOS ALPES EL REPOSO
 Meses Reclamados: Octubre-2025;
 Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: APARTADÓ
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria solicita que revisen las lecturas del servicio de energía del mes de octubre del contrato 6262159 indica que es solo una persona que habita en la vivienda, no permanece todo el día solo llega de noche y lo único que permanece conectado es la nevera no comprende a que se debe el aumento del servicio. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico. No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura

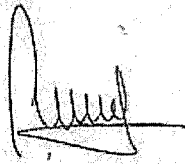
Nro. Respuesta: PQR-13118805-Y5N9 Fecha Respuesta: 28/10/2025 04:44:00 PM
 Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 99 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo 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 590811774 del jueves, 18 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 generaron las ordenes de verificación 600631228 y 601271574 del miércoles, 22 de octubre de 2025 y viernes, 24 de octubre de 2025. En donde se encontró medidor con una lectura registrada de 24753 kWh y 24760 kWh. Respectivamente. Sin embargo, no fué posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que éste se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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:



LEYDY YULHER TORRES CORDOBA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

4-72

Mintic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/Razón Social: MERARIS DEL CARMEN HOYOS NEGRETE
Dirección: RURAL, RESIDENTIAL, LOS ALPES EL REPOSO
Ciudad: APARTADO, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 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: RA545623582CO

3003 000
TUMAYOC

4-72

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: 12/11/2025 11:31:51

Orden de servicio: 18054341

RA545623582CO

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C.T.I.: 890904996	
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Referencia: PQR-13118805-Y5N9	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469	
Nombre/Razón Social: MERARIS DEL CARMEN HOYOS NEGRETE	Dirección: RURAL_190050100685175000, LOS ALPES EL REPOSO	
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3003000
Ciudad: APARTADO, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: AVISO	
Peso Volumétrico(grams): 0		
Peso Facturado(grams): 200		
Valor Declarado: \$0	Observaciones del cliente:	
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 Faltecido
NR No reclamado	AC Apartado Clausurado
DE Desconocido	FM Fuerza Mayor
Dir Dirección errada	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er

2do

12 DIC 2025



33334693003000RA545623582CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que ha conocido del contrato que se encuentra 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 Tratamiento: www.4-72.com.co

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE