

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

Medellín, 7 de Noviembre de 2025

22 DIC 2025

29 DIC 2025



Advertencia: La notificación
se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro de Not/850.904.000 - 1

Señor (a).

MERARIS DEL CARMEN HOYOS NEGRETE

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 YULIHER TORRES CORDOBA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190050100685175000-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



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

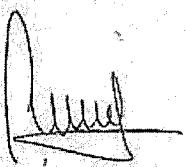
Nr. Respuesta: PQR-13118805-Y5N9 Fecha Respuesta: 28/10/2025 04:44:00 PM
Resultado: No Accede

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 órdenes 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 este 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 YULIHER TORRES CORDOBA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 18054341

Fecha Pre-Admisión: 12/11/2025 11:31:51

RA545623582CO

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Calle: CARRERA 58 N° 42 - 125
Dirección: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Ciudad: ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío

3003
000
JUMAYOS

Destinatario

Nombre/Razón Social: MERARIS DEL CARMEN HOYOS NEGRETE
Dirección: RURAL, PESQUERIAS LOS REPOSOS
Ciudad: APARTADO, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión:

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Calle: CARRERA 58 N° 42 - 125
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Referencia: PQR-13118805-Y5N9
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Tel: Código Postal: NIT/C.C/T.I:880904996
Ciudad: APARTADO, ANTIOQUIA
Dept:ANTIOQUIA
Código Operativo: 050035072
Código Operativo: 3333469
Peso Físico(grs):200
Peso Volumétrico(grs):0
Peso Facturado(grs):200
Valor Declarado:\$0
Valor Flete:\$22.650
Costo de manejo:\$0
Valor Total:\$22.650 COP

Teléfono:3808080 Código Postal:050035072
Código Operativo:3333469

Causal Devoluciones:

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

c.c. *Colleto* 12 DIC 2025

Gestión de entrega:
1er 2do



33334693003000RA545623582CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 26 B # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com Colombia Nacional 01 8000 111210 / Tel. contacto 03 11 4722000

El usuario da expresa constancia que tu conocimiento del contenido de questo documento publicado en la pagina web 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo servicioalcliente@4-72.com Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com

PO.MEDELLIN 3333
NOR OCCIDENTE 469