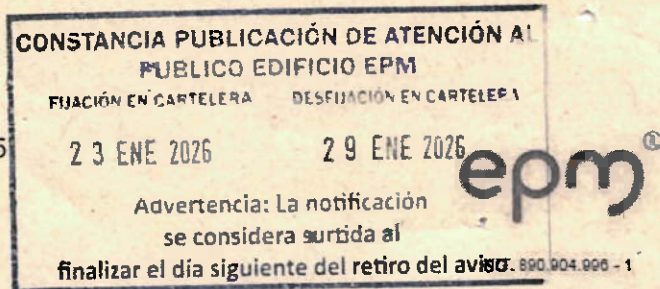


Medellín, 9 de Diciembre de 2025



Señor (a).

MARIA DORIS FLOREZ SERNA

PQR-13189286-W1C5A

RURAL_190284200957315000_VDA LA HONDITA

FRONTÍN

FRONTINO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13189286-W1C5

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: 27/11/2025

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,

JHOBER ALEXIS ISAZA VALLADALES



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190284200957315000-4-0

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-13189286-W1C5 Fecha Creación: 14/11/2025 01:24:51 PM
 Contacto: Maria Doris Florez Serna
 Instalación: 190284200957315000
 Dirección: RURAL_190284200957315000_VDA LA HONDITA FRONTIN
 Meses Reclamados: Octubre-2025;
 Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: FRONTINO
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Doris Florez Serna Cédula: 43346425 Dirección: RURAL_190284200957315000_VDA LA HONDITA FRONTIN Contrato: 11049498 Teléfonos: 3128498895 Correo Electrónico: no tiene Valor del reclamo: \$504.800,07 Meses a reclamar: Octubre Observación: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de energía. Indica que le esta llegando la energía muy cara, anteriormente no le llegaba así, informa que la factura antes le llegaba en \$160.000 por los tres meses, residen en la vivienda hace 12 años y habitan 4 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: c04ae2c0-d5b4-461f-b480-6d2f914b772e

Nro. Respuesta: PQR-13189286-W1C5 Fecha Respuesta: 27/11/2025 08:29:00 AM
 Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información se identificó que, para el mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 783 kilovatios hora (kWh) en el periodo comprendido entre el 09 de junio al 10 de septiembre de 2025 (93 días) normalizado a 90 días, 757,742 kWh, sobrepasando el límite superior de 718,082 kWh, configurándose una desviación significativa de consumos. (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes), y teniendo en cuenta que no se realizó revisión previa (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994), nuestra empresa modificó el consumo facturado, cobrando 453,501 kWh, correspondientes al promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble, en lugar de 783 kWh, generando una modificación definitiva en los valores facturados, quedando un saldo a favor por \$292.904,28. (Se anexa factura corregida). Además, es importante destacar que según lo observado en la revisión en terreno realizada el día 20 de noviembre de 2025, la vivienda se encuentra energizada, lo cual puede generar incremento de consumo. Por lo anterior, es necesario realizar la reparación del daño interno con personal técnico calificado, ya que esta intervención es responsabilidad del usuario.

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:



JHOBER ALEXIS ISAZA VALLADALES
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.


CONTRATO: 11049498
DIRECCIÓN ENTREGA:
VDA LA HONDITA FRONTIN
MUNICIPIO: FRONTINO-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1473417114
CLIENTE: FLOREZ SERNA MARIA DORIS
CC/NIT: 43346425
CICLO: 101 - ESTRATO: 1

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 11/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1109919081-95

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	511 kwh	\$208.558,02	783 kwh	\$212.087,06
TOTAL EPM				\$212.087,06
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$0,00
SALDO APLICA				-\$504.900,00
SALDO A FAVOR				\$292.904,28
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$0,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$191.177,31.



(415)7707173981008(8020)110991908195(3900)00(96)20251211



CONTRATO:
11049498

TOTAL A PAGAR \$0,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 0500350-72
Envío: RA548724333CO

Destinatario

Nombre/Razón Social: MARIA DORIS FLOREZ SERNA
Dirección: RUA. HONORATA VALAMONTA FRONTIN
Ciudad: FRONTINO
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal:
Fecha admisión:

472

CUMAYOS 3000 036

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 906.062.917-4

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 15/12/2025 11:25 29

Orden de servicio: 18098230



RA548724333CO

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125		
Referencia: PQR-13189286-W1C5	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Nombre/Razón Social: MARIA DORIS FLOREZ SERNA		
Dirección: RURAL_190284200957315000_VDA LA HONDITA FRONTIN		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3000038
Ciudad: FRONTINO	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		

Causa Devolución:			
RE	Rehusado	C1 C2	Cerrado
NE	No existe	NI N2	No contactado
NS	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clamorado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
Dirección errada			
Firma nombre y/o sello de quien recibe:			
C.C.	Tel:	Hora:	
Fecha de entrega:			
Distribuidor:			
Gestión de entrega:			
1er 15 ENE 2026			



3333469300036RA548724333CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 216 / Tel. contacto: 071 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472, tendrá sus datos personales para probar la entrega del envío. Para quejas o reclamos: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co

3333
469
PO. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE