

Medellín, 9 de Diciembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELETA
23 ENE 2026	29 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el dia siguiente del retiro del aviso. 890.904.996 - 1	



Señor (a).

MARIA DORIS FLOREZ SERNA

PQR-13189286-W1C5A

RURAL_190284200957315000_VDA LA HONDITA

FRONTIN

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



190284200957315000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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 Departamento: Antioquia producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Doris Florez Serna Cédula: 43348425 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 Pùblicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

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

150284200957315000-101-010182532

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		VALOR
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
epm 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

epm®

CONTRATO:
11049498

TOTAL A PAGAR \$0,00

PRODUCTO 100

* ESTADO DE CUENTA *

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

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

