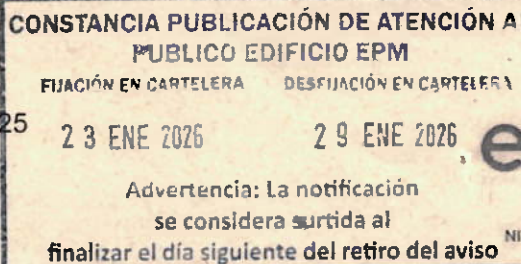


Medellín, 9 de Diciembre de 2025



Señor (a).

**AURA ROSA VEGA DE RIOS**

**PQR-13200945-Q3Q8A**

RURAL\_190861100162100000\_URBANIZACION LA AMALIA

VENECIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13200945-Q3Q8

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,

CARLOS ARTURO MOLINA VELASQUEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190861100162100000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.908 - 1

Caso Nro: PQR-13200945-Q3Q8 Fecha Creación: 20/11/2025 12:09:14 PM  
 Contacto: Aura Rosa Vega De Rios  
 Instalación: 190861100162100000  
 Dirección: RURAL\_190861100162100000\_URBANIZACION LA AMALIA  
 Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
 Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: VENECIA  
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria del servicio, solicita revisión técnica y de los consumos de energía facturados en el mes de noviembre de 2025, manifiesta que la instalación presenta un incremento de consumo de energía cada mes sin justificación aparente, ya que no ha modificado la carga, ni variación en los consumos; desea ser notificado de forma personal, ya que no cuenta con correo electrónico. Por solicitud del cliente quien manifestó su deseo de pagar la factura, no se dejan valores en reclamación. Se informó que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13200945-Q3Q8 Fecha Respuesta: 27/11/2025 05:27:00 PM  
 Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 168 kilovatios hora (kWh), liquidado para noviembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el consumo se encontró dentro de los límites establecidos por la normatividad vigente. La desviación significativa se refiere a la variación en los consumos durante el período de facturación reclamado que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos según la Resolución No. 105-007 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas. En atención a su reclamación se programó una visita realizada el 25 de noviembre de 2025, se tomó lectura de 69346 kWh, se validó el funcionamiento del medidor y se determinó que era correcto; como consecuencia, la única explicación posible de la variación del consumo corresponde al tiempo de utilización de los diferentes electrodomésticos allí instalados, entre los que se encontró la Nevera con una alta carga de energía. Los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, de acuerdo con los hábitos de uso de los servicios en cada inmueble, la capacidad eléctrica instalada y el uso de los electrodomésticos, se sugiere realizar un seguimiento de las lecturas para que pueda identificar con cuáles actividades demanda mayor consumo. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias; por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el consumo facturado en noviembre 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza separación de valores debido a que la usuaria manifestó que pagará la factura completa. Se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

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:



---

CARLOS ARTURO MOLINA VELASQUEZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

472

Remitente

Nombre/Razón Social: AURA ROSA VEGA DE RIOS  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Envío: RA548724404C0

Destinatario

Nombre/Razón Social: AURA ROSA VEGA DE RIOS  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Envío: RA548724404C0

472

3000 088

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

México Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 18098230

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



RA548724404C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.T.: 890904996		
Referencia: PQR-13200945-Q3Q8	Teléfono: 3608080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo 3333469
Nombre/ Razón Social: AURA ROSA VEGA DE RIOS		
Dirección: RURAL_190881100182100000_URBANIZACION LA AMALIA		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3000088
Ciudad: VENECIA 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: \$16.800		
Costo de manejo: \$0		
Valor Total: \$16.800 COP		

Causal Devoluciones:		
RE Rehusado	G1 G2 Cerrado	
NE No existe	N1 N2 No contactado	
NS No reside	FA Fallecido	
NR No reclamado	AP Apartado Clausurado	
DE Desconocido	FM Fuera Mayor	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
C.C.	Tel:	Hora:
Fecha de entrega: dd/mm/aaaa		
Distribuidor:		
Gestión de entrega: 1er dd/mm/aaaa 2da dd/mm/aaaa		



33334693000088RA548724404C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 S # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: 071 4722000

El usuario debe expresar constancia que ha sido informado del contrato que se encuentra publicado en la página web 472.com.co sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo servicio al cliente 01 8000 111 210. Para consultar la Política de Privacidad www.472.com.co

3333 469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE