



Medellín, 8 de Enero de 2026

NIT 890.904.966 - 1

Señor (a).

DORA INES SANCHEZ GALLEG0

PQR-13258507-R5L0A

RURAL_159043704000000101_PUEBLO VIEJO

LA ESTRELLA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13258507-R5L0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizando 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: 29/12/2025

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,

CAMILO R.

JUAN CAMILO RAMIREZ JARAMILLO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

159043704000000101-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-13258507-R5L0 Fecha Creación: 16/12/2025 10:34:38 AM
Contacto: Dora Ines Sanchez Gallego
Instalación: 159043704000000101
Dirección: RURAL_159043704000000101_PUEBLO VIEJO
Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LA ESTRELLA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria, presenta reclamo por los 127,167 kilovatios hora (kWh) por ajustes conceptos facturados del mes de noviembre del 2025 y los 400 kWh del mes de diciembre de energía . Informa cliente no estar de acuerdo con dichos consumos, ya que son las mismas 4 personas hace mas o menos 20 años, con los mismos hábitos de consumo y que no han adquirido ningún electrodoméstico nuevo ni visitas, por otro lado usuaria indica que hace poco tiempo unos vecinos estaban conectados directamente del contador ya que estaban realizando una construcción y se surtian del medidor del inmueble. Se realiza rebaja provisional dejando en reclamación los ajustes por conceptos facturados del mes de noviembre y cobrando el promedio de los últimos 5 meses del inmueble, en este caso para el mes de diciembre 275.6 kWh dejando en reclamación 124,4 kWh por valor de \$221.585.

Nro. Respuesta: PQR-13258507-R5L0 Fecha Respuesta: 29/12/2025 07:49:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; por ello, analizamos su requerimiento relacionado con el cobro por ajustes de conceptos facturados de 127,167 kilovatios hora (kWh) del mes de noviembre del 2025 y por el consumo de 400 kWh del mes de diciembre de energía, los cuales presentaron desviación significativa debido a que su límite superior es 356,145 kWh, el cual aplica para ambos meses. Teniendo en cuenta lo anterior, se revisa en el sistema de información y se identifica que en el consumo registrado para el mes de noviembre del 2025 generó una desviación significativa en el consumo, y se generó una revisión previa el día 29 de octubre del 2025 con orden de trabajo número 600151081, donde no fue posible realizar la verificación, ya que se encontró casa sola, para lo cual se genera una segunda visita el día 29 de noviembre con número de orden 603552406, encontrando la misma novedad; por ende, se realiza el cobro en el mes de diciembre de los ajustes facturados de acuerdo a la normatividad vigente. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo del mes de diciembre del 2025 presentó desviación significativa en el consumo, para el cual se generó una revisión previa el día 29 de noviembre del 2025 con número de orden 608933244, donde se encontró casa sola, por lo cual se genera una segunda visita el día 1 de diciembre del 2025 con número de orden 612223995, encontrando la misma novedad; por ende, se realiza el cobro de lo registrado para dicho mes por diferencia de lecturas. Teniendo en cuenta su reclamación, se procede con el agendamiento de la visita para identificar posibles daños, la cual se generó con número de orden 616653389 y se realizó el día 22 de diciembre del 2025, donde se encontró que dentro del periodo de septiembre y octubre del presente año se aumentó la utilización del servicio; medidor con servicio registra, no existe error de lectura, no hay trocamiento, comparte el servicio con tres viviendas anexas; como novedad se encontró nevera No-Frost del apartamento del segundo piso con funcionamiento directo, se observa hielo en la parte inferior de la nevera, se le da indicaciones pertinentes a quien atiende. Teniendo en cuenta lo hallado en la visita, se identifica que el aumento en el consumo es por el mayor uso. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias; por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses objeto de reclamación por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que, en este caso corresponde a 275,6 kWh. Se dejan en reclamación 124,4 kWh los cuales corresponden al consumo de diciembre y 127,167 kWh los cuales son por conceptos de ajustes facturados del mes de noviembre por valor de \$221.585. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Finalmente, si no desea interponer el recurso de ley, puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente (604) 4444115 para solicitar el envío del cupón de pago correspondiente a las sumas separadas, evitando así el cobro de intereses de mora.

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:

CAMILO R.

JUAN CAMILO RAMIREZ JARAMILLO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Remite

Remite
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: RA551715288CO

Destinatario

Destinatario
Nombre/Razón Social: DORAINES SANCHEZ GALLEGO
Dirección: RURAL_159043704000000161_PUEBLO VIEJO
Ciudad: LA ESTRELLA, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión

472

3333
111

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Ministerio Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 15/01/2026 10 43:12

Orden de servicio: 18123586

RA551715288CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
MT/C.G/T: 1890904996

Referencia: PQR-13258507-R5L0
Teléfono: 3808080
Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3333488

Nombre/ Razón Social: DORAINES SANCHEZ GALLEGO

Dirección: RURAL_159043704000000161_PUEBLO VIEJO

Tel: Código Postal: Código Operativo: 3333111
Ciudad: LA ESTRELLA, ANTIOQUIA
Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(gra): 200
Peso Volumétrico(gra): 0
Peso Facturado(gra): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$10.250
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$10.250 COP

Dice Contener: AVISO

Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 15/01/2026

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

2do

3333469333111RA551715288CO
3 FEB 2026
050031

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 B # 95 A 55 Bogotá / www.72.com.co Línea Nacional 01 8000 11 20 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario debe suprimir conciencia que ha concluido el contrato cuando encuentra publicado en la página web 472, tratándose de datos personales para probar la entrega del envío. Para aporcar algún reclamo: servicioalcliente@72.com.co o llamar al 472.

3333
469
PO. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE