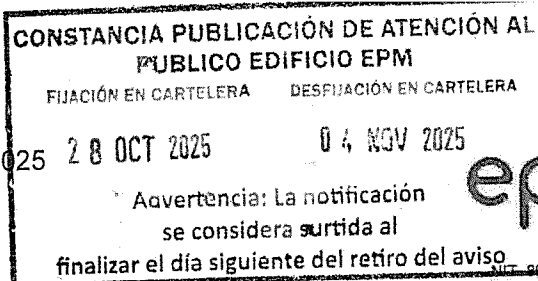


Medellín, 11 de Septiembre de 2025



Señor (a).

LEIDY PAOLA QUIRAMA SOTO

PQR-12948418-V4M5A

RURAL_190698200109158000_VDA POTRERITOS

EL SANTUARIO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12948418-V4M5

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: 02/09/2025

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,

Johnatan Florez H

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190698200109158000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.898 - 1

Caso Nro: PQR-12948418-V4M5 Fecha Creación: 19/08/2025 08:22:28 AM
Contacto: Leidy Paola Quirama Soto
Instalación: 190698200109158000
Dirección: RURAL_190698200109158000_VDA POTRERITOS
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EL SANTUARIO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria reclama por el consumo del servicio de energía facturado en el bimestre de agosto de 2025, indica que le parece muy elevado. No autoriza notificación diferente a la personal debido a que no cuenta con correo electrónico. No se realiza separación de valores, debido a que el cliente informó que cancelará la factura, se le indicó que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12948418-V4M5 Fecha Respuesta: 02/09/2025 09:40:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con el análisis realizado al consumo de 548 kilovatios hora (kWh), resultante de la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y facturados para el mes de agosto de 2025, y teniendo en cuenta la información en los sistemas, en relación con el comportamiento de los consumos en la suscripción y de acuerdo a la metodología establecida por la Comisión de Energía y Gas (CREG) en su Resolución 105_007 2024 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 49. Encontramos que la instalación no posee históricos válidos de consumos, que nos permitan realizar las comparaciones necesarias para determinar la existencia o no de desviaciones significativas para el mes reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 581934663 del sábado, 23 de agosto de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 2463 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de agosto de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque se manifestó la intención de cancelar la totalidad de la factura.

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:

Johnatan Florez H

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

472

Servicios Postales Nacionales S.A. Nit 900.062.917-9. PG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co
Mintic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/Razón Social: LEIDY PAOLA QUIRAMA SOTO
Dirección: RURAL_190698200109158000_VDA POTRERITOS
Ciudad: EL SANTUARIO ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión:

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: RA539200810CO

CUMAYOS

3000 079

Servicios Postales Nacionales S.A Nit 900.062.917-9	
Mintic Concesión de Correo/	
CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025	
Centro Operativo :	PO.MEDELLIN
Fecha Pre-Admisión:	17/09/2025 11:10:49
Orden de servicio:	17975995
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	
NIT/C.C/T.I: 890904998	
Referencia: PQR-12948418-V4M5	Teléfono: 3808080
Código Postal: 050035072	
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3333469	
Nombre/ Razón Social: LEIDY PAOLA QUIRAMA SOTO	
Dirección: RURAL_190698200109158000_VDA POTRERITOS	
Tel:	Código Postal:
Ciudad: EL SANTUARIO ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3000079	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: AVISO
Peso Volumétrico(grams): 0	
Peso Facturado(grams): 200	
Valor Declarado: \$0	
Valor Flete: \$16.800	Observaciones del cliente :
Costo de manejo: \$0	
Valor Total: \$16.800 COP	

Causal Devoluciones:	
☐ RE Rehusado	☐ C1 C2 Cerrado
☐ NE No existe	☐ NT N2 No contactado
☐ NS No reside	☐ FA Fallecido
☐ NR No reclamado	☐ AC Apartado Clausurado
☐ DS Desconocido	☐ FM Fuerza Mayor
☐ Dirección errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.:	Tel: Hora:
Fecha de entrega: dd/mm/aaaa	
Distribuidor:	
C.C. 60.11046 6	
Gestión de entrega:	
☐ 1er dd/mm/aaaa	☐ 2do dd/mm/aaaa

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE3333
469

33334693000079RA539200810CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 y autoriza sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co