

Medellín, 12 de Septiembre de 2025

28 OCT 2025

04 NOV 2025



Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso

NIT 900.004.000 - 1

Señor (a).

LUZ FRANCENY MOLINA PEREZ**PQR-12957250-K0S5A**

RURAL_190240100015600000_CALLE SANTANDER

EBÉJICO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12957250-K0S5

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.

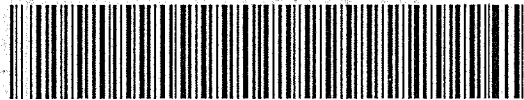
Fecha del acto que se notifica: 03/09/2025

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,

HELIANA JULIETA PARRA ROJAS



190240100015600000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT-890.204.998 - 1

Caso Nro: PQR-12957250-K0S5 Fecha Creación: 21/08/2025 10:35:58 AM
Contacto: Luz Franceny Molina Perez
Instalación: 190240100015600000
Dirección: RURAL_190240100015600000_CALLE SANTANDER
Meses Reclamados: Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EBÉJICO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina, manifiesta inconformidad por consumo facturado para los meses de junio, julio y agosto del 2025. Argumenta "Es un local y para el periodo facturado descarte un congelador, por lo que el consumo debió disminuir y al contrario aumentó ". El cliente insiste en que se realice una revisión al equipo de medición. Adicionalmente por solicitud del cliente, quien manifiesta su voluntad de pagar, no se dejan valores en reclamo; se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

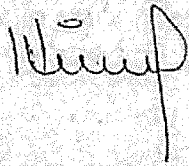
Nro. Respuesta: PQR-12957250-K0S5 Fecha Respuesta: 03/09/2025 01:21:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 354 kilovatios hora (kWh) para junio, 374 kWh para julio y 349 kWh para agosto de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dichos consumos con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, no se encontraron desviaciones significativas para los periodos reclamados. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de revisión 583006897 del viernes, 22 de agosto de 2025, encontrándose el medidor con una lectura registrada de 57690 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 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 los meses de junio, julio y agosto de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores porque el cliente manifestó su voluntad de pagar la totalidad de los estados de cuenta objeto de la reclamación.

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:



HELIANA JULIETA PARRA ROJAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm®

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 0 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Mintic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/Razón Social: LUZ FRANCENY MOLINA PEREZ
Dirección: RURAL_190240100015600000_CALLE SANTANDER
Ciudad: EBEJICO
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión

Remitente

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: RA539343946CO

CUMAYOS

472

3000 031

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: 18/09/2025 10:59:03

Orden de servicio: 17978259



RA539343946CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.T.: 890904996
Referencia: PQR-12957250-K055 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: LUZ FRANCENY MOLINA PEREZ
Dirección: RURAL_190240100015600000_CALLE SANTANDER
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3000031
Ciudad: EBEJICO Depto: ANTIOQUIA

Peso Fisico (grs): 200
Peso Volumétrico (grs): 0
Peso Facturado (grs): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$16.800
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$16.800 COP

Dice Contener: AVISO

Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 18/09/2025

Distribuidor:

C.C. *En: Ilento*

Gestión de entrega:

1er día de entrega 2do día de entrega

18 OCT 2025



3333469300031RA539343946CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto (57) 4722000

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472, instauró sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo, servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento www.472.com.co

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE3333
469