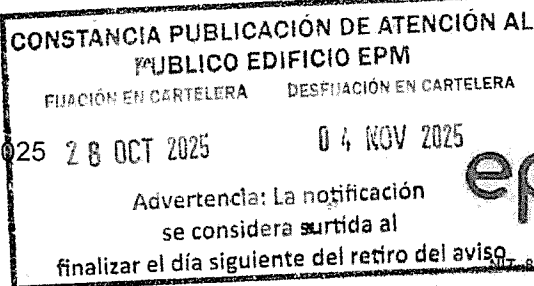


Medellín, 11 de Septiembre de 2025 28 OCT 2025

04 NOV 2025



Señor (a).

ESTER LUCIA SALAZAR ZULUAGA

PQR-12957401-Y9S0A

RURAL_190698200574600000_VEREDA VARGAS

EL SANTUARIO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12957401-Y9S0

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.

190698200574600000-4-0

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12957401-Y9S0 **Fecha Creación:** 21/08/2025 10:55:59 AM
Contacto: Ester Lucia Salazar Zuluaga
Instalación: 190698200574600000
Dirección: RURAL_190698200574600000_VEREDA VARGAS
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-12957401-Y9S0 **Fecha Respuesta:** 02/09/2025 10:24:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 261 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de agosto de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo 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 encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 583007465 del martes, 26 de agosto de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 2123 kWh, bien marcado, con servicio registrado 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:

Jhonatan Florez H

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO
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 DO 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co
Ministerio Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/Razón Social: ESTER LUCIA SALAZAR ZULUAGA
Dirección: RURAL_190698200574600000_VEREDA VARGAS
Ciudad: EL SANTUARIO ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Fecha admisión

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 121
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA539200823C0

472

3000
079

CUMAVOX

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Minic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 17/09/2025 11:10:49

Orden de servicio: 17975995

RA539200823C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C.T.I.: 30904996	
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Nombre/ Razón Social: ESTER LUCIA SALAZAR ZULUAGA	Dirección: RURAL_190698200574600000_VEREDA VARGAS	
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3000079
Ciudad: EL SANTUARIO 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	C1 C2 Cerrado
NE No existe	N1 N2 No contactado
NS 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: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C. *Guillermo G*

Gestión de entrega:

1er *dd/mm/aaaa* 2do *dd/mm/aaaa*
17 OCT 2025

33334693000079RA539200823C0

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: (57) 4722000

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72 tratándose de 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

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE