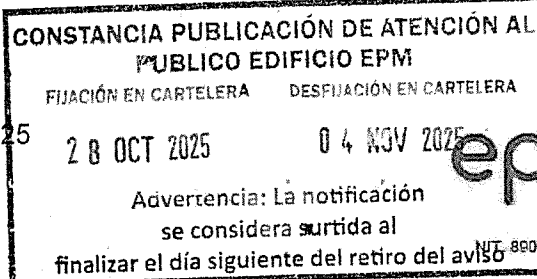


Medellín, 11 de Septiembre de 2025



Señor (a).

**DIANA PATRICIA RUEDA HERNANDEZ**

**PQR-12963071-J4R1A**

RURAL\_190698200660900000\_VEREDA LOURDES

EL SANTUARIO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12963071-J4R1

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.

190698200660900000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12963071-J4R1 Fecha Creación: 25/08/2025 08:59:35 AM  
Contacto: Diana Patricia Rueda Hernandez  
Instalación: 190698200660900000  
Dirección: RURAL\_190698200660900000\_VEREDA LOURDES  
Meses Reclamados: Julio-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EL SANTUARIO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuaría reclama por el consumo del servicio de energía facturado para el bimestre de julio 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-12963071-J4R1 Fecha Respuesta: 02/09/2025 11:03:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 252 kilovatios hora (kWh), facturado en el bimestre de julio 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 584031098 del miércoles, 27 de agosto de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 68199 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 julio 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 la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

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-ER-11 V05 20/09/2021

990

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 Q.G. 25 Q.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: DIANA PATRICIA RUEDA HERNANDEZ  
Dirección: RURAL\_1906982006609000000 VEREDA LOURDES  
Ciudad: EL SANTUARIO ANTIOQUIA  
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

472

3000  
979

CUMAVIX

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

RA539200845C0

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Remitente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 | <b>Destinatario</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
| Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN<br>Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125<br>NIT/C.C/T.I: 890604996<br>Referencia: PQR-12963071-J4R1<br>Teléfono: 3808080<br>Código Postal: 050035072<br>Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA<br>Depto: ANTIOQUIA<br>Código Operativo: 3333469 |                                                 | Nombre/ Razón Social: DIANA PATRICIA RUEDA HERNANDEZ<br>Dirección: RURAL_1906982006609000000 VEREDA LOURDES<br>Tel:<br>Código Postal:<br>Ciudad: EL SANTUARIO ANTIOQUIA<br>Depto: ANTIOQUIA<br>Código Operativo: 3000079                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
| <b>Valores</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 | <b>Causal Devoluciones:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
| Peso Físico(grams): 200<br>Peso Volumétrico(grams): 0<br>Peso Facturado(grams): 200<br>Valor Declarado: \$0<br>Valor Flete: \$16.800<br>Costo de manejo: \$0<br>Valor Total: \$16.800 COP                                                                                                                          |                                                 | <table><tr><td><input type="checkbox"/> RE Rehusado</td><td><input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> NE No existe</td><td><input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> NS No reside</td><td><input type="checkbox"/> FA Fallecido</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> DE Desconocido</td><td><input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Dirección errada</td><td><input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor</td></tr></table> |  | <input type="checkbox"/> RE Rehusado | <input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado | <input type="checkbox"/> NE No existe | <input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado | <input type="checkbox"/> NS No reside | <input type="checkbox"/> FA Fallecido | <input checked="" type="checkbox"/> DE Desconocido | <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado | <input type="checkbox"/> Dirección errada | <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor |
| <input type="checkbox"/> RE Rehusado                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
| <input type="checkbox"/> NE No existe                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
| <input type="checkbox"/> NS No reside                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> FA Fallecido           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> DE Desconocido                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
| <input type="checkbox"/> Dirección errada                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
| Dice Contener: AVISO                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 | Firma nombre y/o sello de quien recibe:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
| Observaciones del cliente:                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                 | C.C. Tel: Hora:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 | Fecha de entrega: dd/mm/aaaa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 | Distribuidor:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 | c. <i>Collante G</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 | Gestión de entrega:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 | 1er <i>17</i> <i>OCT</i> 2025 2do <i>dd/mm/aaaa</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                      |                                        |                                       |                                              |                                       |                                       |                                                    |                                                 |                                           |                                          |



3333469300079RA539200845C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Dirección 756 # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto (57) 4722000.

El usuario da su expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, trató 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

PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE3333  
469