

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
05/12/2025 12/12/2025

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13207393-K6X4 Fecha Creación: 24/11/2025 01:02:20 PM

Contacto: Luis Fabio Granados Tabares

Instalación: 060613407000730302

Dirección: CL 103 D CR 67 -73 (INTERIOR 302)

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Luis Fabio Granados Tabares Cc: 70083973 Tel:3155579000 -3176069789 Dir: CL 103 D CR 67 -73 (INTERIOR 302) / CL 103 D CR 67 -73 (INTERIOR 301) Autoriza SMS: SI Correo: luisfabiogranadostabares@gmail.com Id:e8ce55c1-6f7d-4ace-975d-61dd7d4fed80 Contrato 2305172-10725638 ciclo 20. Cliente inconforme porque no le llego la factura, esta es la quinta vez que sucede, favor validar pues no se encuentra inscrito en factura web, y no presenta observación por parte del personal.

Nro. Respuesta: PQR-13207393-K6X4 Fecha Respuesta: 25/11/2025 11:02:49 AM

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la línea 604 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es Imputable, debido a que se evidencia error de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta que: la vivienda es de fácil acceso y esta bien marcada, además tiene buzón. La usuaria manifiesta que la factura no llegó. Se entrega duplicado de la factura del mes de octubre. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica a la cliente la gestión, queda conforme con la atención brindada al requerimiento". Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Resuelto por:

CATALINA ARCILA BETANCUR
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.