

Medellín, 19 de Septiembre de 2025 10 NOV 2025

14 NOV 2025

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



NIT: 990.004.000 - 1

Señor (a).

LUCELLY DE JESUS ZAPATA RAMIREZ

PQR-12992075-Y3P7A

RURAL_190093100303200000_UCA TOLIMA

BETULIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12992075-Y3P7

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: 10/09/2025

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,

MARY LUZ SUAREZ GOEZ



190093100303200000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.898 - 1

Caso Nro: PQR-12992075-Y3P7 Fecha Creación: 02/09/2025 03:37:14 PM
Contacto: Lucelly De Jesus Zapata Ramirez
Instalación: 190093100303200000
Dirección: RURAL_190093100303200000_UCA TOLIMA
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BETULIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría reclama por el consumo facturado mes del mes de agosto de 2025. Argumenta que no hay causas para el aumento, requiere que realicen visita en la vivienda son dos personas. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas. No tiene correo electrónico para ser notificado.

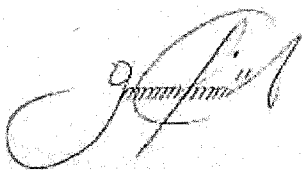
Nro. Respuesta: PQR-12992075-Y3P7 Fecha Respuesta: 10/09/2025 08:45:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 206 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 585919775 del miércoles, 3 de septiembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 19478 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 al compartir servicio con apartamento. 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 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:



MARY LUZ SUAREZ GOEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

4-72

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA540154220C0

Destinatario

Nombre/Razón Social: LUCELY DE JESUS ZAPATA RAMIREZ
Dirección: RURAL_1900931003032000000_UCA TOLIMA
Ciudad: BETULIA_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión:

4-72
3000
016
CLIMAVOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Marcas Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 25/09/2025 11:36:10

Orden de servicio: 17989699

RA540154220C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C/T.I: 890904996
Referencia: PQR-12992075-Y3P7 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: LUCELY DE JESUS ZAPATA RAMIREZ
Dirección: RURAL_1900931003032000000_UCA TOLIMA
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3000016
Ciudad: BETULIA_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$22.650
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$22.650 COP

Dice Contener: AVO

Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:

RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
Dirección errada

C1 C2 Cerrado
N1 N2 No contactado
FA Faltado
AC Apartado Clausurado
FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C. Guillermo A

Gestión de entrega:

1er 25 OCT 2025

dd/mm/aaaa

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE



3333469300016RA540154220C0

Principio Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72. 4-72 tratará 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