

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

10 DIC 2025

16 DIC 2025



Advertencia: La notificación

se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Nº. 820 804 996 - 1

Medellín, 27 de Octubre de 2025

Señor (a).

JAVIS DURANGO FARIÑO

RURAL_1590022000000000000_SAN JOSE

LA ESTRELLA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso.

PQR-13058418-W3B8

PQR-13058418-W3B8A

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: 16/10/2025

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,

Anyerson David Ávila Alvarez

ANYERSON DAVID AVILA ALVAREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



1590022000000000000-4-0

ATC-FR-35 V05 08/09/2023

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13058418-W3B8 Fecha Creación: 26/09/2025 10:06:48 AM
Contacto: Javis Durango Fariño
Instalación: 1590022000000000000
Dirección: RURAL_1590022000000000000_SAN JOSE
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LA ESTRELLA
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado

Se presenta usuario en calidad de mayordomo de finca Santa Ana, reclamando por el consumo de energía facturado para el mes de septiembre de 2025 a razón de 115 kilovatios hora (kWh), reclama por el consumo de energía de la casa del mayordomo que se factura 932911 con dirección RURAL_1590022000000000000 La Estrella. Manifiesta que hace aproximadamente seis meses se quemó el medidor de la casa grande (hacienda) y fue cambiado por uno digital que está ubicado en la casa grande (hacienda), sin embargo la casa del mayordomo que es la instalación que reclama no ha tenido cambios de medidor. Afirma en la casa del mayordomo viven tres personas adultas . No se modifica factura para el mes de septiembre considerando que la factura se encuentra cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-13058418-W3B8 Fecha Respuesta: 16/10/2025 11:56:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante atender oportunamente sus solicitudes. Por ello, analizamos su reclamación relacionada con el consumo promedio facturado en el mes de septiembre de 2025, correspondiente a 115 kilovatios hora (kWh) en el servicio de energía eléctrica asociado al contrato 932911, y al respecto le informamos lo siguiente: De acuerdo con la información registrada en nuestros sistemas, el 17 de julio de 2025 se reportó una lectura de 47 kWh y el 16 de agosto de 2025 una lectura de 89924 kWh. Esta diferencia ocasionó la aplicación de un consumo promedio con base en los últimos seis (6) meses de facturación de la instalación. En la revisión técnica de lectura realizada el 17 de junio de 2025, se evidenció que se había reportado un cambio de medidor efectuado de manera particular por el usuario, situación que impidió la correlación de lecturas. Al verificar la trazabilidad de la información, se constató que dicho cambio correspondía realmente a la instalación vecina RURAL_1590022000000000102, ubicada en el municipio de La Estrella (Casa Grande Hacienda). En la revisión del 29 de julio de 2025 se confirmó que el cliente había retirado el medidor de serie 32906903 y había instalado el medidor de serie 2406043230 que para ese momento se encontraba en lectura 53 kWh, quedando este último medidor como definitivo en la instalación mencionada. Por su parte, para la instalación RURAL_1590022000000000000 (dirección de su contrato), el medidor asignado corresponde a la serie 8898844 (históricamente es la serie que pertenece a esta instalación). En la revisión del 27 de septiembre de 2025, este medidor registró una lectura de 90358 kWh y se constató la existencia de los dos medidores en sitio, lo que permitió concluir que, producto del cambio efectuado en las fechas señaladas, se tomó la lectura correspondiente a la otra instalación. Actualmente, las series y lecturas se encuentran correctamente asociadas a cada punto de medida física y en el facturador. Como resultado de este análisis, se evidenció un trocamiento de cargas internas derivado del cambio de medidor realizado de forma particular, lo cual explica que la instalación RURAL_1590022000000000000 presentara mayores consumos posteriores al cambio, mientras que la instalación RURAL_1590022000000000102 reflejara menores consumos. Por tal motivo, EPM programa una revisión proactiva de gestión interna con el fin de normalizar la situación técnica identificada para las futuras facturaciones. Es importante precisar que, si bien se presentaron lecturas no correlacionadas durante las fechas de toma de lectura (17 de junio y 17 agosto de 2025) que repercutieron en el cobro promedio para septiembre del 2025, esta situación se originó por el cambio de medidor efectuado de manera particular por el usuario, lo cual generó la toma de lectura de un equipo correspondiente a otra instalación. En razón de ello, EPM aplicó de manera transitoria la facturación por consumo promedio con el fin de mantener la continuidad en el cobro del servicio y estabilizar el registro de consumos, conforme a las disposiciones sobre medición y facturación contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos. En consecuencia, considerando las novedades técnicas detectadas y el cumplimiento del marco normativo vigente, nuestra empresa no accede a la reclamación presentada y confirma la validez del consumo promedio facturado para el mes de septiembre de 2025. Agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro compromiso de continuar prestándole un servicio confiable y transparente.

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:

Anyerson David Ávila Álvarez

ANYERSON DAVID AVILA ALVAREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MEDELLIN
 Dirección: Carrera 58 # 42 - 125
 Centro Operativo : PO.MEDELLIN
 Fecha Pre Admisión: 31/10/2025 11:18:48
 Orden de servicio: 18040086

**Destinatario**

Nombre/Razón Social: JAVIS DURANGO FARINO
 Dirección: RURAL_159002200000000000_SAN JOSE
 Ciudad: LA ESTRELLA_ANTIOQUIA
 Departamento: ANTIOQUIA
 Código postal: 500335072
 Fecha admisión:

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mínica Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Fecha Pre Admisión: 31/10/2025 11:18:48

RA544432286C0

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Dirección errada			

Firma nombre y/o apellido de quien recibe:

CUSTODIA

PDV PRIMER

Hora:

C.C.

Fecha de entrega:

5.DIC.2025

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

2do

Observaciones del cliente :



33334693333111RA544432286C0

El usuario da expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratando sus datos personales para poder la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento www.4-72.com.co

472 3333 111
 PO.MEDELLIN NOR-OCCIDENTE 469