

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. 004.008 - 1

Medellín, 28 de Octubre de 2025

Señor (a).

GUSTAVO MANUEL BRAVO HOYOS

RURAL_191481100519306101_191481100519306101

RIOSUCIO, Chocó

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13082636-F6W7

PQR-13082636-F6W7A

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: 17/10/2025

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,

YENCY BIBIANA LOPERA AGUDELO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



191481100519306101-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



NIT. 890.004.000 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13082636-F6W7 Fecha Creación: 06/10/2025 11:14:12 AM
Contacto: Gustavo Manuel Bravo Hoyos
Instalación: 191481100519306101
Dirección: RURAL_191481100519306101_191481100519306101
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: RIOSUCIO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Chocó

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilino, presenta una reclamación por inconformidad con el consumo facturado en la cuenta correspondiente al mes de septiembre de 2025, correspondiente al servicio de energía eléctrica suscrito 131821897. Manifiesta que no ha habido cambios en sus hábitos de consumo; por el contrario, indica que el consumo ha disminuido, dado que el televisor se dañó hace dos meses y en la vivienda residen únicamente dos adultos y un bebé. El cliente expresa que el valor facturado resulta muy elevado en relación con el uso que le dan al servicio. El usuario no autoriza notificaciones diferentes a las personales, debido a que no cuenta con correo electrónico, y autoriza ser citado a través de mensajes de texto. No se separan valores, ya que el cliente manifiesta su intención de cancelar la totalidad de la factura. Asimismo, se le informó que, en caso de no realizar el pago y presentar recursos, estos serán rechazados.

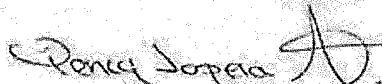
Nro. Respuesta: PQR-13082636-F6W7 Fecha Respuesta: 17/10/2025 05:19:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

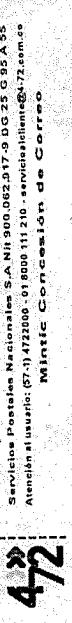
Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades. Por ello, en atención a su requerimiento relacionado con el consumo facturado en el servicio de energía en el mes de septiembre 2025, hemos realizado el respectivo análisis considerando los siguientes aspectos: De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 304 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo 188,389 kWh y al comparar 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, se encontró una desviación significativa para el periodo reclamado. En vista de ello, Nuestra Empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 587437426 del martes, 9 de septiembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 596217575 del miércoles, 8 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1560 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos, no comparte el servicio, e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el servicio de energía en el mes de septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación debido que el usuario manifiesta su deseo de pagar la factura completa. La interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación, de lo contrario estos le serán rechazados.

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:



YENCY BIBIANA LOPERA AGUDELO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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: 04/11/2025 10:50:13

RA544548219CO

Remitente

Nombrado Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MÉDELLIN
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código Postal: 050035072
Envío

472
CUMAYOS
3003
.035

Destinatario

Nombrado Social: GUSTAVO MANUEL BRAVO HOYOS
Dirección: RURAL_191481100519306101_191481100519306101
Ciudad: RIOSUCIO_CHOCO
Departamento: CHOCO
Código Postal:
Fecha admisión

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MÉDELLIN	NIT/C.C/T.I.:1890904996
Dirección:Carrera 58 # 42 – 125	Teléfono:380 80 90
Referencia:PQR-13082636-F6W7	Código Postal:050035072
Ciudad:MEDELLIN_ANTOQUIA	Deptº:ANTIOQUIA
	Código Operativo:3333469

Destinatario

Nombre/ Razón Social: GUSTAVO MANUEL BRAVO HOYOS	
Dirección:RURAL_191481100519306101_191481100519306101	
Tel:	Código Postal:
Cludad:RIOSUCIO_CHOCO	Deptº:CHOCO
Peso Físico(grs):200	Dice Contener :AVISO
Peso Volumétrico(grs):0	
Peso Facturado(grs):200	
Valor Declarado:\$0	
Valor Flete:\$77.050	
Costo de manejo:\$0	
Valor Total:\$77.050 COP	

Valores

Destinatario

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NR	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:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

04 DIC 2025

2do

05 DIC 2025

06 DIC 2025

07 DIC 2025

08 DIC 2025

09 DIC 2025

10 DIC 2025

11 DIC 2025

12 DIC 2025

13 DIC 2025

14 DIC 2025

15 DIC 2025

16 DIC 2025

17 DIC 2025

18 DIC 2025

19 DIC 2025

20 DIC 2025

21 DIC 2025

22 DIC 2025

23 DIC 2025

24 DIC 2025

25 DIC 2025

26 DIC 2025

27 DIC 2025

28 DIC 2025

29 DIC 2025

30 DIC 2025

31 DIC 2025

01 ENE 2026

02 ENE 2026

03 ENE 2026

04 ENE 2026

05 ENE 2026

06 ENE 2026

07 ENE 2026

08 ENE 2026

09 ENE 2026

10 ENE 2026

11 ENE 2026

12 ENE 2026

13 ENE 2026

14 ENE 2026

15 ENE 2026

16 ENE 2026

17 ENE 2026

18 ENE 2026

19 ENE 2026

20 ENE 2026

21 ENE 2026

22 ENE 2026

23 ENE 2026

24 ENE 2026

25 ENE 2026

26 ENE 2026

27 ENE 2026

28 ENE 2026

29 ENE 2026

30 ENE 2026

01 FEB 2026

02 FEB 2026

03 FEB 2026

04 FEB 2026

05 FEB 2026

06 FEB 2026

07 FEB 2026

08 FEB 2026

09 FEB 2026

10 FEB 2026

11 FEB 2026

12 FEB 2026

13 FEB 2026

14 FEB 2026

15 FEB 2026

16 FEB 2026

17 FEB 2026

18 FEB 2026

19 FEB 2026

20 FEB 2026

21 FEB 2026

22 FEB 2026

23 FEB 2026

24 FEB 2026

25 FEB 2026

26 FEB 2026

27 FEB 2026

28 FEB 2026

29 FEB 2026

01 MAR 2026

02 MAR 2026

03 MAR 2026

04 MAR 2026

05 MAR 2026

06 MAR 2026

07 MAR 2026

08 MAR 2026

09 MAR 2026

10 MAR 2026

11 MAR 2026

12 MAR 2026

13 MAR 2026

14 MAR 2026

15 MAR 2026

16 MAR 2026

17 MAR 2026

18 MAR 2026

19 MAR 2026

20 MAR 2026

21 MAR 2026

22 MAR 2026

23 MAR 2026

24 MAR 2026

25 MAR 2026

26 MAR 2026

27 MAR 2026

28 MAR 2026

29 MAR 2026

30 MAR 2026

01 ABR 2026

02 ABR 2026

03 ABR 2026

04 ABR 2026

05 ABR 2026

06 ABR 2026

07 ABR 2026

08 ABR 2026

09 ABR 2026

10 ABR 2026

11 ABR 2026

12 ABR 2026

13 ABR 2026

14 ABR 2026

15 ABR 2026

16 ABR 2026

17 ABR 2026

18 ABR 2026

19 ABR 2026

20 ABR 2026

21 ABR 2026

22 ABR 2026

23 ABR 2026

24 ABR 2026

25 ABR 2026

26 ABR 2026

27 ABR 2026

28 ABR 2026

29 ABR 2026

30 ABR 2026

01 MAY 2026

02 MAY 2026

03 MAY 2026

04 MAY 2026

05 MAY 2026

06 MAY 2026

07 MAY 2026

08 MAY 2026

09 MAY 2026

10 MAY 2026

11 MAY 2026

12 MAY 2026

13 MAY 2026

14 MAY 2026

15 MAY 2026

16 MAY 2026

17 MAY 2026

18 MAY 2026

19 MAY 2026

20 MAY 2026

21 MAY 2026

22 MAY 2026

23 MAY 2026

24 MAY 2026

25 MAY 2026

26 MAY 2026

27 MAY 2026

28 MAY 2026

29 MAY 2026

30 MAY 2026

01 JUN 2026

02 JUN 2026

03 JUN 2026

04 JUN 2026

05 JUN 2026

06 JUN 2026

07 JUN 2026

08 JUN 2026

09 JUN 2026

10 JUN 2026

11 JUN 2026

12 JUN 2026

13 JUN 2026

14 JUN 2026

15 JUN 2026

16 JUN 2026

17 JUN 2026

18 JUN 2026

19 JUN 2026

20 JUN 2026

21 JUN 2026

22 JUN 2026

23 JUN 2026

24 JUN 2026

25 JUN 2026

26 JUN 2026