

Medellín, 17 de Septiembre de 2025 28 OCT 2025

04 NOV 2025



Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso. NIT 890.904.996 - 1

Señor (a):

UBALDINO TORRES TORRES

PQR-12967137-D9V7A

RURAL_191481200746569000_191481200746569000

RIOSUCIO, Chocó

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12967137-D9V7

Radicado Nro. 20250120157145

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: 08/09/2025

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,

JOSE RODRIGO ARISTIZABAL CASAS



191481200746569000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Datos de la petición

Petición presentada por	Ubalдино Torres Torres	Número de radicado	20250120157145
		Fecha de radicado	25/08/2025
Dirección de respuesta	191481200746569000_191481200746569000	Numero de respuesta	20250130161627
	Riosucio, Chocó	Fecha de respuesta	08/09/2025

Apreciado Ubalдино,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual manifiesta y solicita: Recuperación electrodomésticos afectados; 1 nevera electroluz de 58 pulgadas de largo, 1 motobomba de 1 caballo, 1 impulsor 120 km, adicional solicito otro transformador porque considero que se debe a esto que se sube y baja la energía, tomando como referencia el inmueble codificado con el número de instalación 191481200746569000 del municipio de Riosucio, Chocó.

Respuesta a su petición

Les informamos que, se realizaron análisis, verificaciones, con el fin de poder determinar el estado de las redes de energía de uso general y la responsabilidad de EPM frente al daño reportado y ocurrido, para lo cual además se revisaron nuestras bases de datos a fin de verificar la ocurrencia de algún evento en la fecha mencionada sobre las redes de energía del sector, asociada a la instalación 191481200746569000.

Se revisaron nuestras bases de datos a fin de verificar la ocurrencia de algún evento, en la fecha por usted mencionada y no encontramos ninguna novedad técnica en el sistema de distribución de energía de EPM que se pueda asociar al evento o al daño mencionado, o que indique perturbaciones en las redes de energía del sector o en las protecciones asociadas al circuito primario de energía 404-13 o en el transformador número 324252 / 5KVA de propiedad de EPM que surte de energía eléctrica su instalación; cabe anotar que para la fecha en la ciudad se presentaron fuertes lluvias con descargas atmosféricas las cuales pudieron ser la causa de los daños reportados.

EPM le sugiere realizar una revisión técnica a la instalación eléctrica interna por parte de personal idóneo en la electrotecnia, pues las redes de uso general, propiedad de EPM han sido revisadas por nuestro personal operativo y se encuentran en buenas condiciones de operación. Además, se le debe informar que las redes internas son responsabilidad del interesado.

También se informa que durante la visita al sector se observaron las redes de uso general, el sistema de protecciones y puesta a tierra de EPM y estas se encuentran en perfectas condiciones de operación, al igual que la descarga de puesta a tierra, las protecciones y el DPS (dispositivos de protección contra sobretensiones) del transformador que alimenta eléctricamente la dirección relacionada en su radicado.

La CREG (Comisión Reguladora de Energía y Gas) en la Resolución CREG 070 de 1998, en su artículo 4.3.3 responsabiliza al usuario en el sentido de evitar daños en sus bienes eléctricos frente a cortes de energía y que reza: "a las protecciones que el usuario debe disponer a efectos de evitar daños con ocasión de cortes en el servicio, para lo cual debe contar con esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema, indicando, además, que el usuario deberá instalar los equipos requeridos de estado sólido, de tecnología análoga o digital que cumplan con la Norma IEC 255.

Como puede verse se ha cumplido con los elementos de protección al lado de la red de uso general, pero las redes internas de la instalación pudieron generar las oscilaciones relacionadas en su comunicado y se le debe informar que las redes internas son responsabilidad del interesado, además se encontró que alguno de los tomas no cuentan con polo a tierra, están conectados directamente con cable duplex, por todo lo anterior, consideramos que no existe responsabilidad de EPM en los daños por usted reclamados.

Le recordamos que este tipo de solicitudes las puede tramitar a través de nuestra Línea de Atención al Cliente en los teléfonos 604 44 44 115 o 018000415115 a nivel nacional, en la cual también puede preguntar por el estado de su requerimiento en caso de no haber recibido respuesta al mismo.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

JOSÉ RODRIGO ARISTIZÁBAL CASAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12967137-D9V7

472

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: RA539200307C0

Destinatario

Nombre/Razón Social: UBALDINO TORRES TORRES
Dirección: RURAL_191481200746569000_191481200746569000
Ciudad: RIOSUCIO, CHOCO
Departamento: CHOCO
Código postal:
Fecha admisión:

472

3303
035

CUMAYO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 17975995

Fecha Pre-Admisión: 17/09/2025 11:10:49



RA539200307C0

Valores	Destinatario	Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 Referencia: PQR-12967137-D9V7 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA		NIT/C C/T: 890904996 Teléfono: 380.080 Depto: ANTIOQUIA		Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469	
			Nombre/ Razón Social: UBALDINO TORRES TORRES Dirección: RURAL_191481200746569000_191481200746569000 Tel: Ciudad: RIOSUCIO, CHOCO		Código Postal: Depto: CHOCO		Código Operativo: 3003035	
Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$77.050 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$77.050 COP			Dice Contener: AMSO			Observaciones del cliente:		
Causal Devoluciones:			Firma nombre y/o sello de quien recibe:			C.C. Tel: Hora:		
RE Rehusado NE No existe NS No reside NR No reclamado DE Desconocido Dirección errada			C1 C2 N1 N2 FA Fallecido AC Apartado Clausurado FM Fuerza Mayor			Fecha de entrega: dd/mm/aaaa		
Distribuidor:			Gestión de entrega:			1er dd/mm/aaaa 2do dd/mm/aaaa		
17 OCT 2025								



33334693003035RA539200307C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722000

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

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE