

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL

PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERIA

DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

Medellín, 11 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 0900.904.998 - 1

Señor (a).

MARITZA CHICA GARCES**PQR-12979422-Y4L5A**

RURAL_191481200768888000_191481200768888000

CARMEN DEL DARIÉN, Chocó

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12979422-Y4L5

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: 02/09/2025

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,

YENCY BIBIANA LOPERA AGUDELO



191481200768888000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12979422-Y4L5 Fecha Creación: 28/08/2025 04:06:31 PM
Contacto: Maritza Chica Garces
Instalación: 191481200768888000
Dirección: RURAL_191481200768888000_191481200768888000
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CARMEN DEL DARIÉN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Chocó

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria presenta reclamación por inconformidad con el consumo facturado en la cuenta del mes de julio de 2025, correspondiente al servicio de energía eléctrica suscrito N.º 132450723. Manifiesta que no se han presentado cambios en los hábitos de consumo, que en la vivienda residen únicamente tres personas y que el valor facturado resulta muy elevado frente al uso que le dan al servicio, por lo cual solicita una revisión por posible inconsistencia desde que EPM, le instaló el servicio. La cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico, y autoriza ser citada a través de mensaje de texto. No se separan valores, dado que la cliente manifiesta su intención de cancelar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó que, en caso de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos serán rechazados.

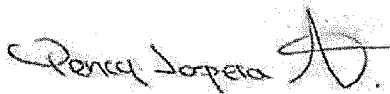
Nro. Respuesta: PQR-12979422-Y4L5 Fecha Respuesta: 02/09/2025 07:50:00 AM
Resultado: No Accede

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 periodo de julio de 2025, hemos realizado el respectivo análisis considerando los siguientes aspectos: De acuerdo con el análisis realizado al consumo de 527 kilovatios hora (kWh), resultante de la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y facturados para el periodo de julio de 2025, y teniendo en cuenta la información en los sistemas, en relación con el comportamiento de los consumos en la suscripción y de acuerdo con la metodología establecida por la comisión de energía y gas (CREG) en su Resolución 105_007 2024 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 49. Encontramos que la instalación no posee históricos válidos de consumos, que nos permitan realizar las comparaciones necesarias para determinar la existencia o no de desviaciones significativas para el mes reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 584956867 del 29 de agosto de 2025, en donde se encontró medidor con serie 22477703 y una lectura registrada de 1039 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura, no comparte el servicio y al interior del inmueble no se identificó ningún evento que justifique reconsiderar los consumos facturados. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el servicio de energía en el periodo de julio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Es importante resaltar que, los consumos se encuentran sujetos al nivel de uso, conciencia de consumo, los controles y estrategias que se implementan a nivel interno para el ahorro de los servicios, además, el número de días de cada periodo al igual que las tarifas de los servicios pueden presentar variación mes a mes. No se dejan valores en reclamación, ya que la usuaria manifestó su deseo de pagar la factura completa completa. Se le indicó que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no son objeto de reclamación; de lo contrario, estos 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.

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: 02-114722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: MARITZA CHICA GARCES
Dirección: RURAL_191481200768888000_191481200768888000
Ciudad: CURBARADO_CARMEN DEL DARTEN
Departamento: CHOCO
Código postal: 3003010
Fecha admisión

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA539200960CO

472

3003
610

GUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

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

Orden de servicio: 17975995



RA539200960CO

Valores	Destinatario	Remitente		Causal Devoluciones:																											
		Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125 Referencia: PQR-12979422-Y4L5 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Tel: NIT/C.C.T.I: 890804996 Depto: ANTIOQUIA Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469	<table><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reside</td><td>FA</td><td>FM</td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>AC</td><td>FM</td><td>Apartado Clausurado</td></tr><tr><td>DE</td><td>Desconocido</td><td></td><td></td><td>Fuerza Mayor</td></tr><tr><td></td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NR	No reside	FA	FM	Fallecido	NR	No reclamado	AC	FM	Apartado Clausurado	DE	Desconocido			Fuerza Mayor		Dirección errada	
RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado																											
NE	No existe	N1	N2	No contactado																											
NR	No reside	FA	FM	Fallecido																											
NR	No reclamado	AC	FM	Apartado Clausurado																											
DE	Desconocido			Fuerza Mayor																											
	Dirección errada																														
		Nombre/ Razón Social: MARITZA CHICA GARCES Dirección: RURAL_191481200768888000_191481200768888000 Tel: Código Postal: Código Operativo: 3003010 Ciudad: CURBARADO_CARMEN DEL DARTEN Depto: CHOCO		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel. Hora: Fecha de entrega: dd/mm/aaaa Distribuidor: C.O. <i>Guillermo</i> Gestión de entrega: 1er <i>17 OCT 2025</i> 2do <i>dd/mm/aaaa</i>																											
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 : AVISO Observaciones del cliente :																													



33334693003010RA539200960CO

Principales Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: 0211 4722000.

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72. Instalar sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE