CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA 13 MAY 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 19 MAY 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Medellín, 20 de Marzo de 2025

epm®
NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

IRENE CARRILLO VARGAS **PQR-12504873-M2V8A**

RURAL_190579101039900000_CA 4 4-35
PUERTO BERRÍO, Antioquia
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12504873-M2V8

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: 11/03/2025

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,

MARTHA LILIANA VELEZ CORTES

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190579101039900000-4-0

epm

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12504873-M2V8 Fecha Creación: 03/03/2025 10:30:49 AM

Contacto: Irene Carrillo Vargas

Instalación: 190579101039900000

Dirección: RURAL_190579101039900000_CA 4 4-35

Meses Reclamados: Febrero-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de inquilina, solicita que la empresa revise los consumos de energía cobrados en la factura de febrero de 2025, manifiesta que la cuenta se le incrementó demasiado, informa que viven las mismas dos personas, tienen los mismos electrodomésticos una nevera. Usuaria autoriza envío de citación para notificación personal por mensaje de texto, ya que no cuenta con correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-12504873-M2V8 Fecha Respuesta: 11/03/2025 05:17:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para febrero de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 116 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo 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, se encontró una desviación significativa en el consumo 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 521905918 del martes, 4 de febrero de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado arboles de clasificación, 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 532280700 del jueves, 6 de marzo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 35177 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. 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. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de febrero de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos 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:

MARTHA LILIANA VELEZ CORTES
Empresas Públicas de Medellin E.S.P.

4-72

Servicios Postales Nacionales S.A NIt 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co
Mintic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/ Razón Social: IRENE CARRILLO VARGAS
Dirección: RURAL_19057910103990000_CA 4 4-35
Ciudad: PUERTO BERRIO
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELL
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envio RA519369122CO

4-72 | 3006 000 | CUMAYO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo//

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Fecha Pre-Admisión: 26/03/2025 11:44:19

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 17720761

RA519369122CO

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN EPM
NIT/C.C/T.I:890904996
Dirección:CARRERA 58 Nº 42 - 125
Código Postal:050035072
Referencia:PQR-12504873-M2V8A-0158 Teléfono:3808080
Código Operativo:3333469
Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA

Destinatario

Nombre/ Razón Social: IRENE CARRILLO VARGAS
Dirección:RURAL_190579101039900000_CA 4 4-35
Tel:3145829685 Código Postal: Código Operativo:3006000
Ciudad:PUERTO BERRIO Depto:ANTIOQUIA

Valores

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

Dice Contener :

Observaciones del cliente :PQR-12504873-M2V8A-0158

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1 C2	Cerrado
NE	No existe	N1 N2	No contactado
NS	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: 26 MAY 2025

Distribuidor: Tatiana A

C.C.

Gestión de entrega: 1er 2do

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333 469

33334693006000RA519369122CO

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: (57) 4722000. El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 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