CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA
14 JUL 2025 18 JUL 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

epm

Medellín, 28 de Mayo de 2025

Señor (a).

ARLEN DAVID FONNEGRA AREIZA **PQR-12660857-H0Q9A**

RURAL_190580205207900000_VEREDA BODEGAS
PUERTO BERRÍO, Antioquia
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12660857-H0Q9

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: 19/05/2025

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,

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190580205207900000-4-0

epm

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12660857-H0Q9 Fecha Creación: 02/05/2025 09:38:09 AM

Contacto: Arlen David Fonnegra Areiza

Instalación: 190580205207900000

Dirección: RURAL_190580205207900000_VEREDA BODEGAS

Meses Reclamados: Abril-2025;Enero-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO

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

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino del servicio, solicita revisar el consumo de energía facturado en el mes de enero de 2025 (ajustes) y abril 2025, manifiesta que viven las mismas personas (tres personas), tienen los mismos electrodomésticos sin incrementar su uso (nevera, un televisor, una lavadora, dos ventiladores), por ello considera que no hay justificación para el consumo facturado, insiste se le revise bien; afirma en ocasiones se le han quemado los electrodomésticos. No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues este manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura.

Nro. Respuesta: PQR-12660857-H0Q9 Fecha Respuesta: 19/05/2025 10:45:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de enero de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 614 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 171,44 KWh y dejó en investigación 442,56 KWh, por lo que nuestra empresa procedió a realizar la revisión previa 14 de febrero de 2025 encontrando que el medidor con servicio registra y controlando el servicio no se ve registrar, funciona: vivienda, instalaciones internas expuestas con empalmes, no troca con otra instalación, no surte otras instalaciones, lectura 36617 kWh, por lo que se procedió a facturar el consumo dejado en investigación, en la cuenta de abril de 2025, bajo el concepto de ajustes conceptos facturados. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 422 kWh para abril de 2025 fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 550705477 del miércoles, 7 de mayo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 36971 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. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de enero 2025 (ajustes conceptos facturados) y abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura.

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:

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ
Empresas Públicas de Medellín 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: ARLEN DAVID FONNEGRA AREIZA
Dirección: RURAL_190580205207900000_VEREDA BODEGAS
Ciudad: PUERTO BERRIO
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión

Remitente

Nombre/ Razon Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío RA526788439CO

CUMAYOS

3006 000

4-72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Fecha Pre-Admisión: 03/06/2025 11:20:55

RA526788439CO

Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 17815731

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
NIT/C.C/T.I:890904996
Dirección:CARRERA 58 Nº 42 - 125 Código Postal:050035072
Referencia:PQR-12660857-H0Q9A-0158 Teléfono:3808080 Código Operativo:3333469
Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA

Destinatario

Nombre/ Razón Social: ARLEN DAVID FONNEGRA AREIZA
Dirección:RURAL_190580205207900000_VEREDA BODEGAS Código Postal: Código Operativo 3006000
Tel:3001353351 Depto:ANTIOQUIA
Ciudad:PUERTO BERRIO

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-12660857-H0Q9A-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: Tatiana A

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:
Distribuidor: 03 JUL 2025

C.C.

Gestión de entrega: 1er 2do

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333 469

33334693006000RA526788439CO

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: (57-1) 4722000 ... 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
El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 ...