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

Medellín, 30 de Mayo de 2025

epm®
NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

LUCILA DE JESUS JARAMILLO DE CATAÑO **PQR-12669621-Q5B8A**

RURAL_190885200705150000_VDA SAN MA
YALÍ, Antioquia
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12669621-Q5B8

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: 21/05/2025

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,

CLAUDIA MARIA VARGAS QUICENO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190885200705150000-4-0

epm

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro:	PQR-12669621-Q5B8	Fecha Creación:	06/05/2025 09:18:27 AM
Contacto:	Lucila De Jesus Jaramillo De Cataño		
Instalación:	190885200705150000		
Dirección:	RURAL_190885200705150000_VDA SAN MA		
Meses Reclamados:	Enero-2025;		
Servicio:	Energía Mercado Regulado	Municipio:	YALÍ
Causa:	Inconformidad con el consumo o producción facturado	Departamento:	Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de propietaria reclama por sus consumos de energía facturados en el mes de abril de 2025 como ajustes conceptos facturados, manifiesta que el inmueble solo estuvo habitado hasta el mes de diciembre de 2024, manifiesta no comprender la razón por la cual le llegaron dichos consumos, factura con contrato 7867215

Nro. Respuesta:	PQR-12669621-Q5B8	Fecha Respuesta:	21/05/2025 07:25:00 AM
Resultado:	No Accede		

Decisión:

De acuerdo al análisis realizado en los sistemas de información de EPM, se evidencia que en el inmueble se presentó desviación significativa (para el periodo comprendido entre el 13 de septiembre y el 14 de diciembre de 2024), por diferencia de lecturas el consumo fue de 349 kilovatios hora (kWh) de los cuales en el mes de enero de 2025 la empresa facturó 3 kWh de acuerdo al promedio histórico de la instalación, quedando en investigación 346 kWh, en cumplimiento a la normatividad vigente, articulo 149 de la ley 142, se realiza revisiones previas los días 8 y 24 de enero de 2025, donde se encontró medidor con una lectura registrada de 2029, se verifica marca, lectura y serie del medidor y están correctas, el inmueble se encontró solo al momento de la revisión por lo que no es posible realizar la inspección interna. De acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes se dio continuidad al proceso de facturación. Según lo expuesto, para el mes abril de 2025, además del consumo registrado de 23 kWh (sin desviación), se reajustó el consumo pendiente de 346 kWh de enero de 2025. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se realizó una revisión en el terreno el día 10 de mayo de 2025, donde se constató que el medidor tenía una lectura registrada de 2029 kWh, el medidor funcionó normalmente cuando el servicio estaba activo, y no registró consumo cuando el servicio estuvo desconectado, sin error de lectura, no troca ni surte otras instalaciones, marca y serie correctas. Además, se inspeccionó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se encontraron daños eléctricos, instalaciones internas expuestas con empalmes. El incremento en el consumo se debe a que el inmueble estaba habitando hasta finales de diciembre de 2025, fechas de consumos para el periodo reclamado. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los consumos facturados para el mes de abril de 2025 como ajustes conceptos facturados del mes de enero de 2025, por encontrar que el cobro es correcto y esta ajustado a la normatividad vigente. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 3 kWh. Se dejan en reclamación los ajustes recuperados de 346 kWh por valor de $132.173. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:

CLAUDIA MARIA VARGAS QUICENO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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
Misión Concesión de Correo

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 RA527164528CO

Destinatario

Nombre/ Razón Social: LUCILA DE JESUS JARAMILLO DE CATAÑO
Dirección: RURAL_190885200705150000_VDA SAN MA
Ciudad: YALI
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal:
Fecha admisión

CUMAYOS 3000 089

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: 17820103
Fecha Pre-Admisión: 05/06/2025 11:17:49

RA527164528CO

Remitente
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
NIT/C.C/T.I:890904996
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Referencia: PQR-12669621-Q5B8A-0158 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Destinatario
Nombre/ Razón Social: LUCILA DE JESUS JARAMILLO DE CATAÑO
Dirección: RURAL_190885200705150000_VDA SAN MA
Tel: 3104307773 Código Postal: Código Operativo: 3000089
Ciudad: YALI 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-12669621-Q5B8A-0158

Causal Devoluciones:
RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
Dirección errada
C1 C2 Cerrado
N1 N2 No contactado
FA Fallecido
AC Apartado Clausurado
FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
C.C. Tel: 05 JUN 2025 Hora:
Fecha de entrega:
Distribuidor: Tatiana A
C.C.
Gestión de entrega: 1er 2do

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333469300089RA527164528CO