CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA 26 AGO 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 01 SEP 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Medellín, 13 de Junio de 2025

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

LUIS ALEJANDRO OLARTE GALEANO

PQR-12710201-F2T9A

RURAL_190647200202505000_VDA LAS CRUCES
YARUMAL, Antioquia
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12710201-F2T9

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: 04/06/2025

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,

LUIS FERNANDO MARTINEZ ROJAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190647200202505000-4-0

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12710201-F2T9 Fecha Creación: 20/05/2025 02:31:26 PM

Contacto: Luis Alejandro Olarte Galeano

Instalación: 190647200202505000

Dirección: RURAL_190647200202505000_VDA LAS CRUCES

Meses Reclamados: Febrero-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: YARUMAL

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

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Luis Alejandro Olarte Galeano Cédula:8129640 Dirección:RURAL_190647200202505000_VDA LAS CRUCES Contrato:6866301 Teléfonos:3108342654 Valor del reclamo:$ 567.432,27 Meses a reclamar: $ 567.432,27 sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de (Inquilino)inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de febrero en el servicio de energía . Indica que es una sola persona y no tiene casi electrodomésticos los consumos que tiene son muy mínimos ya que solo va a dormir en la factura por ejemplo del mismo periodo de febrero pero del año pasado los consumos eran 30 Kwh, por un valor de 9150$ por tal motivo no justifica un incremento tan exagerado del 1000%, solicita le envíen un funcionario a la casa para validar el medidor y que lo lleven a laboratorio para validar si esta descalibrado residen en la vivienda hace 3 años. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI está en riesgo de suspensión del servicio. ID:cca8cfe5-fdbe-4e46-9116-4e8bf591d220

Nro. Respuesta: PQR-12710201-F2T9 Fecha Respuesta: 04/06/2025 09:50:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con los valores del servicio de energía facturado en el mes de febrero de 2025, bajo el contrato 6866301, para el inmueble con dirección RURAL_190647200202505000_VDA LAS CRUCES, YARUMAL, ANTIOQUIA. Con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos: Para iniciar, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un período de facturación respecto al promedio histórico de la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido y para determinarla se toma como referencia el consumo promedio histórico de los últimos doce (12) meses. Por lo cual, para el mes reclamado, los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas. Si bien se presenta una diferencia en el consumo respecto a los meses anteriores, no es representativo respecto al promedio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 558061543 del 31 de mayo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 5.695 kilovatios hora (kWh), bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura, surte vivienda y despulpadora de café, red interna expuesta con muchos empalmes, se le recomienda corregir. 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. Cabe indicar que, los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, de acuerdo con los hábitos de uso de los servicios en cada inmueble, la capacidad instalada y el uso de los servicios; se sugiere realizar un seguimiento de las lecturas para que pueda identificar en qué horarios y con cuáles actividades demanda mayor consumo. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo de febrero de 2025, para energía es correcto, motivo por el cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. No se separan valores por la reclamación, ya que el promedio mensual de los últimos cinco (5) corresponde a 457 kWh, el cual es superior al consumo del periodo en reclamación 284 kWh.

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:

LUIS FERNANDO MARTINEZ ROJAS
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 - servicialcliente@4-72.com.co
Mintic Concesión de Correo

4-72

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA528692265CO

Destinatario

Nombre/ Razón Social: LUIS ALEJANDRO OLARTE GALEANO
Dirección: RURAL_190647200202505000_VDA LAS CRUCES
Ciudad: YARUMAL_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión

4-72 CUMPLO 3009000

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

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Fecha Pre-Admisión: 18/06/2025 11:56:12
Orden de servicio: 17839790

RA528692265CO

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125 NIT/C.C/T.I: 890904996
Referencia: PQR-12710201-F2T9A-0158 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo 3333469

Destinatario

Nombre/ Razón Social: LUIS ALEJANDRO OLARTE GALEANO
Dirección: RURAL_190647200202505000_VDA LAS CRUCES
Tel: 3108342654 Código Postal: Código Operativo 3009000
Ciudad: YARUMAL_ANTIOQUIA 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-12710201-F2T9A-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:

Distribuidor:

Gestión de entrega: 1er 29 AGO 2025 2do

3333 469

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333469300900RA528692265CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 B # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11 7210 / 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 servicialcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento www.4-72.com.co