CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA 2 6 AGO 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 0 1 SEP 2025

Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Medellín, 15 de Julio de 2025

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

JULIAN ALBERTO MONSALVE POSADA

PQR-12790798-Z1X3A

RURAL_190698200773453000_VDA LA FLORESTA
EL SANTUARIO, Antioquia
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12790798-Z1X3

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: 04/07/2025

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,

Jhonatan Florez H

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190698200773453000-4-0

epm®

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro:	PQR-12790798-Z1X3	Fecha Creación:	17/06/2025 02:36:16 PM
Contacto:	Julian Alberto Monsalve Posada		
Instalación:	190698200773453000		
Dirección:	RURAL_190698200773453000_VDA LA FLORESTA		
Meses Reclamados:	Mayo-2025;		
Servicio:	Energía Mercado Regulado	Municipio:	EL SANTUARIO
Causa:	Inconformidad con el consumo o producción facturado	Departamento:	Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de propietaria reclama por el consumo del servicio de energía facturado en el mes de mayo de 2025, indica que le parece muy elevado. No autoriza notificación diferente a la personal debido a que no cuenta con correo electrónico. No se realiza separación de valores, debido a que el cliente informó que cancelará la factura, se le indicó que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta:	PQR-12790798-Z1X3	Fecha Respuesta:	04/07/2025 11:40:00 AM
Resultado:	No Accede		

Decisión:

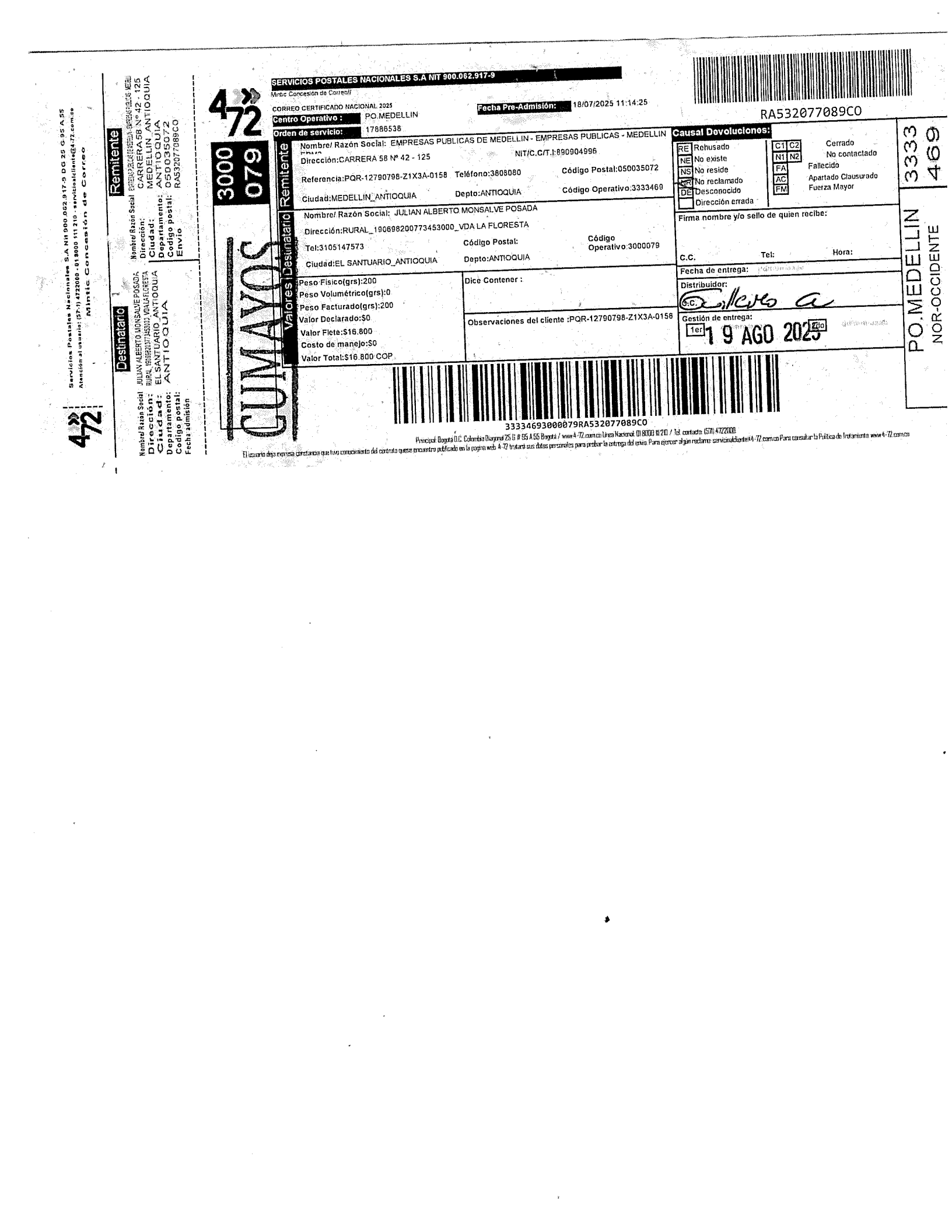
Teniendo en cuenta que, para el mes de mayo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 1.065 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el numeral sexto del parágrafo primero de la citada Resolución y el CCU en la cláusula 49, procedió con la orden de revisión No. 548918194, del lunes, 28 de abril de 2025. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 564035823 del jueves, 19 de junio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 5733 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 el mes de mayo de 2025, 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. Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

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:

Jhonatan Florez H

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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: 18/07/2025 11:14:25
Orden de servicio: 17886538
RA532077089CO

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-12790798-Z1X3A-0158
Teléfono:3808080
Código Postal:050035072
Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA
Depto:ANTIOQUIA
Código Operativo:3333469

Destinatario
Nombre/ Razón Social: JULIAN ALBERTO MONSALVE POSADA
Dirección:RURAL_190698200773453000_VDA LA FLORESTA
Tel:3105147573
Código Postal:
Código Operativo:3000079
Ciudad:EL SANTUARIO_ANTIOQUIA
Depto:ANTIOQUIA

Valores
Peso Físico(grs):200
Peso Volumétrico(grs):0
Peso Facturado(grs):200
Valor Declarado:$0
Valor Flete:$16.800
Costo de manejo:$0
Valor Total:$16.800 COP

Dice Contener :

Observaciones del cliente :PQR-12790798-Z1X3A-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: Hora:
Fecha de entrega:
Distribuidor:
C.C.
Gestión de entrega:
1er 19 AGO 2025 Zto

3000 079
CUMAYOS
3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

333469300079RA532077089CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 11 72 10 / Tel. contacto (571) 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

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

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
Envio RA532077089CO

Destinatario
Nombre/ Razón Social: JULIAN ALBERTO MONSALVE POSADA
Dirección: RURAL_190698200773453000_VDA LA FLORESTA
Ciudad: EL SANTUARIO_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión