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

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Medellín, 14 de Julio de 2025

Señor (a).

OMAR DARIO MONROY PEREZ

PQR-12805901-X1Q7A

RURAL_190890200715320000_VDA EL CHUZCAL
YOLOMBÓ, Antioquia
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12805901-X1Q7

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: 03/07/2025

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,

Yuliana González

NURY YULIANA GONZALEZ GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190890200715320000-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro:	PQR-12805901-X1Q7	Fecha Creación:	24/06/2025 02:08:45 PM
Contacto:	Omar Dario Monroy Perez		
Instalación:	190890200715320000		
Dirección:	RURAL_190890200715320000_VDA EL CHUZCAL		
Meses Reclamados:	Mayo-2025;		
Servicio:	Energía Mercado Regulado	Municipio:	YOLOMBÓ
Causa:	Inconformidad con el consumo o producción facturado	Departamento:	Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario, reclama por el valor de la energía facturado para el trimestre de mayo de 2025, argumenta le incremento en mas de $400.000 y sigue teniendo los mismos hábitos de consumo, solicita revisión de EPM. Usuario solicita no realizar separación de valores ya que desea cancelar la factura completa. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico, enviar mensaje de texto para citarlo.

Nro. Respuesta:	PQR-12805901-X1Q7	Fecha Respuesta:	03/07/2025 08:36:00 AM
Resultado:	No Accede		

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para el mes de mayo de 2025 (facturación trimestral), se registró por diferencia de lecturas un consumo de 1.685 kilovatios hora (kWh) sobrepasando el límite superior para el periodo 1.531 kWh, 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 Clausula 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 comparar la causa de esta variación, con el número de orden 549518174, del 28 de abril 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 series de tiempo, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido a mayor uso del servicio. No obstante, el martes 01 de julio de 2025, realizamos visita de revisión técnica en el inmueble, esto con el fin de verificar el estado de las instalaciones internas, descartar errores de lectura o posibles daños que puedan estar afectando el consumo del servicio. En esta revisión se encontró medidor con lectura 26633 kWh, en normal funcionamiento, medidor bien leído y consecuente con las lecturas registradas en él, se realizaron pruebas donde el medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, además se evidenció que hay una nevera en mal estado y comparte el servicio de energía. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Se sugiere independizar el servicio de energía, ya que el Contrato de Condiciones Uniformes CCU, se establece para una sola instalación y es causal de suspensión del servicio de energía compartir para varios inmuebles una sola conexión. 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). Se le sugiere adoptar medidas de control interno del uso del servicio con seguimiento a las lecturas en el transcurso del trimestre, de manera que identifique en qué días y en qué hechos se está causando el consumo actual, ya que estos pueden variar de un día a otro, por visitas, cambios de rutina, estado de las redes internas de energía y los electrodomésticos y nivel de utilización. Seguidamente debido su solicitud de no separar valores, ya que desea cancelar la factura completa, si decide presentar los recursos de ley deberá acreditar el pago de la factura objeto del reclamo y presentarlos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación.

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:

Yuliana González

NURY YULIANA GONZALEZ GONZALEZ
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: 17/07/2025 11:24:02

Orden de servicio: 17884690

RA531878335CO

4 72

3000 090

CUMAYOS

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN EPM2

Dirección:CARRERA 58 Nº 42 - 125 NIT/C.C/T.I:890904996

Referencia:PQR-12805901-X1Q7A-0158 Teléfono:3808080 Código Postal:050035072

Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA Código Operativo:3333469

Destinatario

Nombre/ Razón Social: OMAR DARIO MONROY PEREZ

Dirección:RURAL_190890200715320000_VDA EL CHUZCAL

Tel:3205465737 Código Postal: Código Operativo:3000090

Ciudad:YOLOMBO Depto:ANTIOQUIA

Valores

Peso Fisico(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-12805901-X1Q7A-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:

C.C. Guillero a

Gestión de entrega: 1er 19 AGO 2025 2do

3333 469

PO.MEDELLIN

NOR-OCCIDENTE

33334693000090RA531878335CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 018000 111210 / 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

4 72

Servicios Postales Nacionales S.A Nit 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55

Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 018000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co

Mintic Concesión de Correo

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN EPM2

Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125

Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA

Departamento: ANTIOQUIA

Codigo postal: 050035072

Envio: RA531878335CO

Destinatario

Nombre/ Razón Social: OMAR DARIO MONROY PEREZ

Dirección: RURAL_190890200715320000_VDA EL CHUZCAL

Ciudad: YOLOMBO

Departamento: ANTIOQUIA

Codigo postal:

Fecha admisión: