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

Medellín, 15 de Julio de 2025

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

LUIS ALFONSO GUTIERREZ BETANCUR

PQR-12813103-J1T1A

RURAL_190550200605500000_PIEDRA GORDA
SANTO DOMINGO, Antioquia
Teléfono: 9876543

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12813103-J1T1

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,

YOHANA CATALINA VELEZ LOPERA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190550200605500000-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023

epm

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12813103-J1T1 Fecha Creación: 26/06/2025 12:16:37 PM

Contacto: LUIS ALFONSO GUTIERREZ BETANCUR

Instalación: 190550200605500000

Dirección: RURAL_190550200605500000_PIEDRA GORDA

Meses Reclamados: Mayo-2025;Abril-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SANTO DOMINGO

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

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario, manifiesta inconformidad con el consumo de energía, 763 kilovatios hora (kWh) facturados en la cuenta de servicios de los meses de abril y mayo de 2025 bajo el contrato: 8108050. Nos indica que, el servicio es usado por 3 personas, habitan hace 40 años, consumos no acordes al número de personas, no justifica el consumo y solicita que lo visitemos. No se dejan valores en reclamación ya que la factura se encuentra cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-12813103-J1T1 Fecha Respuesta: 04/07/2025 02:29:00 PM

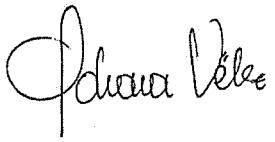
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la reclamación presentada por el usuario y de la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de energía por 763 kilovatios hora (kWh) facturados en la cuenta de servicios de abril y mayo de 2025 para la dirección RURAL_190550200605500000 municipio de Santo Domingo facturando con el número del contrato: 8108050, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 738,5 kWh. No obstante, y de acuerdo con lo dispuesto en los contratos de condiciones uniformes en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de la información histórica de consumos de la instalación por medio de la aplicación de modelos de analítica de datos utilizando la metodología de árboles de clasificación, con la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es debido a:*mayor uso del servicio*, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994, según orden 553267283 del 12 de mayo de 2025. Para dar cumplimiento al debido proceso, se realiza visita el 2 de julio 2025 con orden 566774219 encontrando que es una vivienda habitada hace 40 años por 3 personas. Se encontró en la revisión con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, aforo consiste en: Equipo de sonido, lavadora, motores,4 neveras, reflector, televisor y luminarias, surte otra instalación la cual no cuenta con medidor de energía, no troca, no hay error de lectura, bien marcado, medidor Serie: 466015184 lectura 25156 kWh lo que demuestra lectura correcta (Bien leído), el incremento en el consumo se debe a mayor usó. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de abril y mayo de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Por otra parte, se informa que, nuestra entidad aplica las tarifas que son establecidas por la CREG (comisión de regulación de energía y gas) pues la empresa solo actúa con base en lo establecido por la normatividad vigente, y aplica las tarifas con base en el número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor o usuario. No se dejaron valores en reclamación ya que la factura se encontraba cancelada. Para EPM siempre ha sido su deseo establecer relaciones a largo plazo con sus clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

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:



YOHANA CATALINA VELEZ LOPERA
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

RA532077163CO

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-12813103-J1T1A-0158 Teléfono:3808080 Código Postal:050035072

Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA Código Operativo:3333469

Destinatario

Nombre/ Razón Social: LUIS ALFONSO GUTIERREZ BETANCUR

Dirección:RURAL_190550200605500000_PIEDRA GORDA

Tel:3107253329 Código Postal: Código Operativo:3000076

Ciudad:SANTO DOMINGO_ANTIOQUIA 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-12813103-J1T1A-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: Guillermo C

Gestión de entrega: 1er 19 AGO 2025 2do

3333469

PO.MEDELLIN

NOR-OCCIDENTE

3000 076

CUMAYOS

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

Destinatario

Nombre/ Razón Social: LUIS ALFONSO GUTIERREZ BETANCUR

Dirección: RURAL_190550200605500000_PIEDRA GORDA

Ciudad: SANTO DOMINGO_ANTIOQUIA

Departamento: ANTIOQUIA

Codigo postal:

Fecha admisión

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: RA532077163CO

33334693000076RA532077163CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 018000 111 210 / 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: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co