

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM**
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA
28 AGO 2025 03 SEP 2025
Medellín, 16 de Julio de 2025
Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso
Señor (a):



NIT. 890.804.996 - 1

GUSTAVO DE JESUS BUSTAMANTE DIOSA

PQR-12783944-J6W1A

RURAL_190022200484200000_VDA CHAPARRAL

BETULIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12783944-J6W1

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: 07/07/2025

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,

LUIS ESTIVEN ZULETA AGUIRRE



190022200484200000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12783944-J6W1 Fecha Creación: 16/06/2025 08:52:36 AM
Contacto: Gustavo De Jesus Bustamante Diosa
Instalación: 190022200484200000
Dirección: RURAL_190022200484200000_VDA CHAPARRAL
Meses Reclamados: Mayo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BETULIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario presenta reclamación por el consumo de 236 kilovatios hora (kWh) facturado en la factura de mayo del 2025 del contrato 8378073. El cliente manifiesta que el consumo facturado no corresponde ya que en esa instalación no se hace uso del servicio, solo bombillos en algunas ocasiones ya que solo se usa el servicio en cantidad cuando hay cosecha de café, pide que una revisión para descartar daños o alguna novedad. El cliente solicita ser notificado al punto de prestación del servicio. No se separan valores objeto de reclamación, ya que el cliente manifiesta su decisión de pagar completamente la factura objetada.

Nro. Respuesta: PQR-12783944-J6W1 Fecha Respuesta: 07/07/2025 05:29:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para mayo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 235,99 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo 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 Cláusula 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 a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 552885827 del lunes, 12 de mayo 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 arboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 563673424 del viernes, 20 de junio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 10844 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. En vista de lo anteriormente citado, 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). Observación: No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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 ESTIVEN ZULETA AGUIRRE
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA532315852CO

Destinatario

Nombre/Razón Social: GUSTAVO DE JESUS BUSTAMANTE DIOSA
Dirección: RURAL_190022200484200000_VDA CHAPARRAL
Ciudad: BETULIA ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión:

472

3000
016

CUMAYO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.947-9

Ateneo Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 21/07/2025 11:39:54

Orden de servicio: 17888960



RA532315852CO

Valores Destinatario

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.: 890904996
Referencia: PQR-12783944-J6W1A Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469
Nombre/ Razón Social: GUSTAVO DE JESUS BUSTAMANTE DIOSA
Dirección: RURAL_190022200484200000_VDA CHAPARRAL
Tel: 3192537153 Código Postal: Código Operativo: 3000016
Ciudad: BETULIA ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA
Peso Físico(grams): 200 Dice Contener:
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$22.650
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$22.650 COP
Observaciones del cliente: PQR-12783944-J6W1A-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

2do

21 AGO 2025



33334693000016RA532315852CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia (Bogotá) 0516 # 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 018000 111 210 / Tel. contacto: 0571 4722000

El usuario debe expresar conformidad con los contenidos del contrato y con las condiciones de entrega del correo. Para que algún reclamo: servicios@nps.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co

3333
PO MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE
469