CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA
20 AGO 2025 03 SEP 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Medellín, 16 de Julio de 2025

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a):

LIBARDO CORDOBA GARAVITO

PQR-12816427-C3J3A

RURAL_190838100565448000_BR EL BOSQUE
TURBO, Antioquia
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12816427-C3J3

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,

WILDEMAN CAMILO DAVID BRAVO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190838100565448000-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12816427-C3J3 Fecha Creación: 27/06/2025 11:46:36 AM

Contacto: Libardo Cordoba Garavito

Instalación: 190838100565448000

Dirección: RURAL_190838100565448000_BR EL BOSQUE

Meses Reclamados: Junio-2025;Mayo-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO

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

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en las cuentas de los meses de mayo y junio de 2025 en el servicio suscrito 132381755, correspondiente a energía eléctrica, informa que la vivienda estuvo ocupada por un periodo de un mes, que hace mas de un mes la desocuparon, posee actualmente un router de una cámara que hoy la va a retirar, no comprende porque el consumo llega tan alto. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, no tiene correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble, se separan valores para mayo y junio de 2025 de acuerdo al promedio histórico individual de la instalación, se entrega factura modificada temporal al cliente.

Nro. Respuesta: PQR-12816427-C3J3 Fecha Respuesta: 07/07/2025 01:21:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para iniciar, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento: Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral. De acuerdo con el análisis realizado a los consumos de 216 y 266 kilovatios hora (kWh), resultante de la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y facturados para los meses de mayo y junio de 2025 respectivamente, y teniendo en cuenta la información en los sistemas, en relación con el comportamiento de los consumos en la suscripción y de acuerdo a la metodología establecida por la comisión de energía y gas (CREG) en su Resolución 105_007 2024 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 49. Encontramos que la instalación no posee históricos válidos de consumos, que nos permitan realizar las comparaciones necesarias para determinar la existencia o no de desviaciones significativas para los meses reclamados. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generaron las ordenes de verificación 567448044 y 567793116 del 28 de junio de 2025 y 04 de julio de 2025. En donde se encontró medidor con serie 26343237 y con una lectura registrada de 591 kWh en ambas visitas. Sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de mayo y junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 14 kWh para mayo y 64,50 kWh para junio de 2025. Se dejan en reclamación 202 kWh para mayo y 201,50 kWh para junio, por valor total de $227.661. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión o puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura.

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:

WILDEMAN CAMILO DAVID BRAVO
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: 21/07/2025 11:39:54

Orden de servicio: 17888960

RA532316005CO

3003 000

CUMAYOS

Remitente

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

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

Referencia:PQR-12816427-C3J3A Teléfono:3808080 Código Postal:050035072

Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA Código Operativo:3333469

Destinatario

Nombre/ Razón Social: LIBARDO CORDOBA GARAVITO

Dirección:RURAL_190838100565448000_BR EL BOSQUE

Tel:3148928444 Código Postal: Código Operativo:3003000

Ciudad:TURBO 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-12816427-C3J3A-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. Gallardo G

Gestión de entrega: 1er 2do 21 AGO 2025

3333 469

PO.MEDELLIN NOR-OCCIDENTE

33334693003000RA532316005CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 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

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 EPM
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA532316005CO

Destinatario
Nombre/ Razón Social: LIBARDO CORDOBA GARAVITO
Dirección: RURAL_190838100565448000_BR EL BOSQUE
Ciudad: TURBO
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal:
Fecha admisión: