

Medellín, 18 de Marzo de 2024

NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

**EDILMA DEL SOCORRO LOPEZ ESPINOSA**

**PQR-11377488-D5S9A**

RURAL\_190590200300089000\_VDA RAUDAL RUTA 300089

VALDIVIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11377488-D5S9

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: 07/03/2024

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,



JAVIER ESNEIDER GUERRA ARROYAVE



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190590200300089000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11377488-D5S9 Fecha Creación: 05/01/2024 11:51:45 AM  
Contacto: Edilma Del Socorro Lopez Espinosa  
Instalación: 190590200300089000  
Dirección: RURAL\_190590200300089000\_VDA RAUDAL RUTA 300089  
Meses Reclamados: Octubre-2023;Julio-2023;Junio-2023;Mayo-2023;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: VALDIVIA  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria manifiesta inconformidad por el cobro realizado en ajustes conceptos facturados de los meses de mayo, junio y julio de 2023, manifiesta que no se genero el cobro en la factura del trimestre de julio de 2023 por lo cual esta inconforme, manifiesta que desde el mes de agosto de 2023 en el inmueble se encuentra desocupado y no esta de acuerdo con el consumo cobrado. Usuaría informa que no posee correo electrónico para recibir notificaciones, autoriza ser notificado por mensaje de texto. Se cobra de promedio de 232,299 kWh en lugar de 589.269 kWh facturados para el trimestre de octubre de 2023. Se dejan en reclamación 356,97 kWh por valor de \$210.374 para el trimestre de octubre de 2023, adicionalmente se dejan en reclamación el ajuste conceptos facturados incluidos en la factura del mes de octubre de 2023 por valor de \$226.895.

Nro. Respuesta: PQR-11377488-D5S9 Fecha Respuesta: 07/03/2024 09:37:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades por ello, analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de energía para el estado de cuenta del trimestre de octubre de 2023 asociado al contrato 9392606. Para iniciar, cabe mencionar que, nuestra Empresa para facturar el consumo del trimestre de octubre de 2023 realiza proyección de lecturas con base a la lectura de 9285 kWh, tomada el 04 de enero de 2023, y la lectura de 11040 kWh, tomada el 05 de octubre de 2023, la cual arrojó un consumo por diferencia de 1755 kWh para un periodo de 274 días, es así que, para obtener la proyección diaria se divide el consumo obtenido por los días totales, y partir de este resultado se realiza proyección para los 92 días de consumo del periodo de octubre de 2023, dando un total de 589,269 kWh, el cual no presentó desviación significativa dado a que el límite superior es de 699,720 kWh. Ahora bien, en cuanto al componente de ajuste conceptos facturados incluidos en el estado de cuenta de octubre de 2023 por valor de \$226.895, es de aclarar que, para el trimestre de julio 2023 se facturó por promedio consumo de 228,498 kWh, teniendo en cuenta la afectación de orden público presentada para ese periodo, y por lo cual no fue posible el acceso a la zona para realizar la respectiva toma de lectura, a causa de esta eventualidad, se realizó el cobro de consumos de acuerdo con el promedio histórico de la instalación, según lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que faculta a las empresas prestadoras de servicios a realizar cobros de consumos por promedio histórico cuando no sea posible realizar el cobro por medida real. De acuerdo a lo anterior, se realiza ajuste por proyección de lecturas para el trimestre de julio de 2023, el cual comprende los meses de mayo, junio y julio de 2023 y un total de 95 días de consumo, haciendo uso de la proyección diaria mencionada para el cálculo de consumo del trimestre de octubre de 2023, se obtiene un consumo total por proyección de 608,845 kWh para los 95 días del periodo, de los cuales ya se habían facturado por promedio 228,498 kWh, y se procede a realizar ajuste sobre la diferencia de 379,987 kWh obtenida entre los consumos mencionados, a su vez, se descarta error en los consumos facturados por promedio. En atención de la actual reclamación y a su inconformidad, se envió revisión a terreno el día 09 de enero de 2024, en la cual se encontró medidor con lectura de 11867 kWh, en mal estado, consecuentemente, nuestra Empresa realiza una nueva revisión el 30 de enero de 2024, donde se encontró medidor con lectura 12032 kWh, mal conectado, y durante la misma revisión se procede a realizar normalización de la instalación, y se deja en buen estado. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el trimestre de octubre de 2023, así como el componente de ajuste conceptos facturados incluidos en este estado de cuenta 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. 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 segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:**



JAVIER ESNEIDER GUERRA A. **COMISARIO**  
 Empresas Públicas de Medellín


**«4+72»**  
Correo y mucho más

**MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN**

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: DÍA MES AÑO R D Nombre del distribuidor C.C. Centro de distribución Observaciones	Fecha 1: DÍA MES AÑO R D Nombre del distribuidor C.C. Centro de distribución Observaciones
--	--

22 FEB 2024



01/09/2021

472

**Destinatario**

Nombre/Razón Social: EDILMA DEL SOCORRO LOPEZ ESPINOSA  
 Dirección: RURAL\_190590200300089000\_VDA RAUDAL RUTA 300089  
 Ciudad: VALDIVIA  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Código postal:  
 Fecha admisión:

**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: RA469823223CO

CUMAYOS

3009  
015

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9  
 Minité Concesión de Correo  
 CORREO OPERATIVO NACIONAL  
 Centro Operativo: P.O. MEDELLIN  
 Orden de servicio: 16985640  
 Fecha Pre-Admisión: 21/03/2024 11:46:01

Valores		Destinatario	Remitente
Peso Físico(g/sgs):	200	Nombre/Razón Social: EDILMA DEL SOCORRO LOPEZ ESPINOSA	Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Peso Volumétrico(g/sgs):	0	Dirección: RURAL_190590200300089000_VDA RAUDAL RUTA 300089	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Peso Facturado(g/sgs):	200	Tel: 3013119983	Referencia: PQR-11377488-DSS9A-0158 Teléfono: 3808080
Valor Declarado:	\$0	Ciudad: VALDIVIA	Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Valor Flete:	\$11.000	Dice Contener:	Depto: ANTIOQUIA
Costo de manejo:	\$0	Observaciones del cliente: PQR-11377488-DSS9A-0158	NIT/C.CT: 16980904996
Valor Total:	\$11.000 COP		Código Postal: 050035072
			Código Operativo: 3333469



33334693099015RA469823223CO

El usuario debe expresar claramente que tipo de contenido del correo que se encuentra publicado en la página web 4-72, tener sus datos personales para recibir el correo del envío. Para saber más sobre nuestros servicios de correo, visite la página de Internet: www.4-72.com.co

**Causa Devoluciones:**

RE	Rechusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No conchacado
NS	No reside	FA	AC	Fallecido
NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor
DE	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Distribuidor: *Dario Roman*

Gestión de entrega:  1er  2do  3er

RA469823223CO

PO. MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE

3333  
469

