

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

Medellín, 27 de Octubre de 2025

10 DIC 2025

16 DIC 2025



Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso 800.804.998 - 1

Señor (a).

MONICA MARIA DIAZ RIOS

PQR-13065737-Z4D5A

RURAL_190670201803205000_VDA DIAMANTE

SAN ROQUE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13065737-Z4D5

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: 16/10/2025

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,

Ana María Restrepo

ANA MARIA RESTREPO ALVAREZ



190670201803205000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-13065737-Z4D5 Fecha Creación: 30/09/2025 09:27:49 AM
Contacto: Monica Maria Diaz Rios
Instalación: 190670201803205000
Dirección: RURAL_190670201803205000_VDA DIAMANTE
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN ROQUE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria solicita que se revisen las lecturas del mes de julio del mes de julio correspondiente al contrato 8081567 indica que no permanecen en la finca la mayor parte del tiempo es en el pueblo , solo permanece conectada la nevera, tiene dos bombillos,no comprende a que se debe el incremento si poco usan el servicio. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico. No se dejan valores en reclamación, por solicitud del cliente, quien argumenta que va a pagar la totalidad de la factura, además se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas

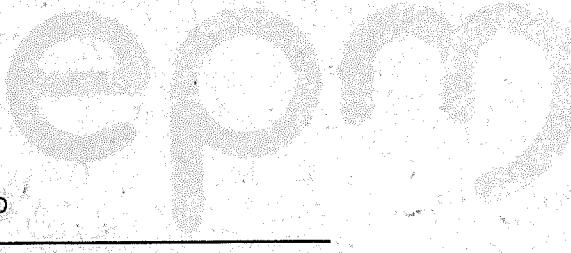
Nro. Respuesta: PQR-13065737-Z4D5 Fecha Respuesta: 16/10/2025 04:49:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 498 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de julio de 2025, consumo del 29 de marzo al 28 de julio de 2025, correspondiente a un periodo de 91 días de consumo, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor 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, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado, ya que, el límite superior es de 655,796 kWh, además se informa que el consumo normalizado a 90 días es de 492,527 kWh. Para facilitar la comprensión de la información es importante que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este término se refiere a un incremento o disminución en el consumo de su instalación durante un periodo específico, que supera los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 594649879 del 04 de octubre, la cual no fue posible realizar por imposibilidad de acceso al inmueble carretera en mal estado, por lo que, se programó una segunda visita con orden de verificación 598469824 del 16 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 2113 kWh bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció rocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y se hallaron daños internos en la vivienda. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. 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 julio 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:



Ana María Restrepo

ANA MARIA RESTREPO ALVAREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

