

Medellín, 3 de Septiembre de 2025

NIT 899.004.998 - 1

Señor (a).

FRANCISCO HUMBERTO CASTRILLON MEJIA

PQR-12936941-J6G9A

CL 124 SUR CR 50 B -56 (INTERIOR 502)

CALDAS, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12936941-J6G9

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.

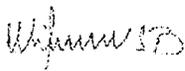
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 25/08/2025

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,



WILMAR ALONSO SUAREZ BETANCUR



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

002514000200560502-4-0

ATC-FR-35 V06 09/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 960.954.366 - 1

Caso Nro: PQR-12936941-J6G9 Fecha Creación: 12/08/2025 01:10:08 PM
Contacto: Francisco Humberto Castrillon Mejia
Instalación: 002514000200560502
Dirección: CL 124 SUR CR 50 B -56 (INTERIOR 502)
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CALDAS
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino reclama por altos consumos de energía para agosto de 2025, son dos personas, nada ha cambiado, manifiesta que se entero de una conexión adicional que puede generar un mayor consumo, y estaría surtiendo otra instalación, no se modifica la factura, usuario requiere pagar completo y tener los documentos originales para entenderse con la propietaria del inmueble.

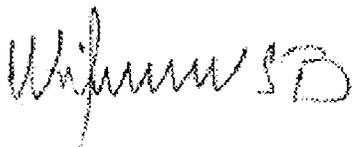
Nro. Respuesta: PQR-12936941-J6G9 Fecha Respuesta: 25/08/2025 08:55:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a su solicitud se identifica que los consumos para el mes de agosto de 2025 de 174 kilovatios hora (kWh), fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y presentó desviación significativa sobrepasando el límite superior de 160 kWh, generando afectación al promedio y porcentaje establecido para esta dirección, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar el consumo en su totalidad luego de llevar a cabo el debido proceso donde el día 16 de julio de 2025, con orden 572149871, a nivel interno fue ejecutado un análisis del contrato de condiciones uniformes (CCU), haciendo uso de la información histórica de consumos de la instalación, luego de utilizado modelo se concluye que el consumo obedecía a la variación en el nivel de utilización por mayor uso. Teniendo en cuenta la reclamación presentada y con la revisión realizada en terreno el 16 de agosto de 2025, se encontró medidor con lectura 9348 kWh (bien leído), funciona vivienda, no hubo daños, no existe fuga, no se presentó trocamiento de medidores, no hubo error de lectura, como novedad se evidencio que la instalación comparte con apartamento interno, ahora viven 4 personas más, motivo que puede explicar el incremento en el uso del servicio. Realizando proyección para el próximo periodo de consumo se calculan 142 kWh, menos uso que el mes reclamado. Es importante precisar que las unidades facturadas corresponden a los registros del único testigo que es el equipo de medida, calculados por la diferencia de lecturas en las fechas estipuladas para tal fin, el medidor se viene leyendo de manera correcta cada mes, mientras no exista otro testigo diferente al equipo de medida para registrar la demanda de consumos al interior del inmueble, y este se encuentre funcionando correctamente, nuestra empresa debe hacer la facturación con base en los cargos registrados por dicho equipo. Los consumos pueden variar de mes a mes debido a la utilización de los servicios, a la cantidad de días liquidados en el periodo, los cuales pueden ir desde 28 hasta 32 días, por los días festivos, temporadas vacacionales, incapacidades, visitas, cambio de inquilinos y por consiguiente cambio de hábitos, entre otros. 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 agosto del año en curso por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se deja valor en reclamación, al momento de registrar el reclamo usuario manifiesta la intención de pagar la factura en su totalidad.

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:



WILMAR ALONSO SUAREZ BETANCUR

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

