

Medellín, 8 de Septiembre de 2025

NT 202504006 - 1

Señor (a).

LUZ STELLA QUINTERO OSPINA

PQR-12970412-T0Q0A

RURAL_159159720000000406_CL 106 B SR 51 10 IN 406

LA ESTRELLA, Antioquia

Teléfono: 3020776

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12970412-T0Q0

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.

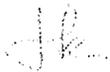
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 28/08/2025

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,



JAIDER ALVEIRO TASCÓN CAMPILLO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

159159720000000406-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 920.004.065 - 1

Caso Nro: PQR-12970412-T0Q0 Fecha Creación: 26/08/2025 02:40:26 PM
Contacto: Luz Stella Quintero Ospina
Instalación: 159159720000000406
Dirección: RURAL_159159720000000406_CL 106 B SR 51 10 IN 406
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LA ESTRELLA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina reclama por los consumos facturados para el mes de agosto 2025 en el servicio de energía, dice que no ha cambiado hábitos ni ha conectado nada nuevo, descartar daños y funcionamiento del medidor, no se separan valores cliente dice que pagara la factura.

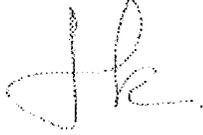
Nro. Respuesta: PQR-12970412-T0Q0 Fecha Respuesta: 28/08/2025 03:29:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de nuestros clientes y usuarios, quienes son la razón de ser de la empresa, por lo cual tomamos atenta nota de su solicitud y adelantamos la verificación correspondiente. En atención a su reclamación, donde nos manifiesta inconformidad con el consumo facturado en el servicio de energía correspondiente al mes de agosto de 2025, nos permitimos informarle: De acuerdo con la revisión en terreno No. 584483330, realizada el 28 de agosto de 2025, se identificaron los siguientes hallazgos: Aforo de carga: 3.4 KW, compuesto por electrodomésticos esenciales para el hogar e iluminación. Se encontró nevera con alto consumo, aumento de carga de 0.13 KW durante 12 horas diarias en el periodo julio-agosto. El medidor está en correcto funcionamiento, registra adecuadamente, sin daños, trocamiento ni errores de lectura. Instalaciones internas empotradas, en normal funcionamiento. Adicionalmente no comparte el suministro con otras instalaciones. Con base en lo anterior, se descarta daño o mal funcionamiento del medidor. El aumento en el consumo se relaciona principalmente con la nevera y con los hábitos de uso de los equipos eléctricos en la vivienda. Dado lo anterior los valores facturados no serán ajustados ni reconsiderados por estar correctos. Es importante tener en cuenta que los consumos pueden variar de un mes a otro por diferentes causas, entre ellas, número de días del periodo facturado (29 a 32 días, según lo establecido en la Ley 142 de 1994). Cambios climáticos. Permanencia temporal de más personas en la vivienda o visitas ocasionales. Cabe indicar que EPM no define las tarifas de manera autónoma, estas son reguladas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y demás autoridades competentes. Le sugerimos realizar seguimiento periódico a las lecturas y al uso de los electrodomésticos para identificar cuáles actividades demandan mayor consumo. Recordamos que, en los casos en que se presenten fallas en el equipo de medida, la facturación se realiza con base en el promedio de los últimos cinco meses facturados. Finalmente, contra esta decisión procede el recurso de reposición ante EPM, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán presentarse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, de conformidad con lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. No se separan valores cliente manifestó que pagará la 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:



JAIDER ALVEIRO TASCÓN CAMPILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Lic. Min. Transporte 0690 de marzo 14/2006
Lic. Min. 001308 del 4/9/2020
Vigilada y Controlada por Min. TIC
CUIU 4923 Transporte de Mercadería
CUIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054276653

CUFE
Somos Autorizados Resoluc. 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc. 002230 Dic. 2024
Agente Retenedor de IVA

COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 175-10 Bogotá
Atención al usuario 141 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

| REC GENERACION ADMISION 08/09/2025 16:35 | | | | ORIGEN MEDELLIN COLOMBIA | DESTINO LA ESTRELLA-ANTIOQUIA-COLOMBIA | REG DESTINO MEDELLIN | CITA ENTREGA |
|---|--------------------------------|--|------------------------|--------------------------|--|----------------------|--------------|
| REMITENTE: EPM PQRT156 eplmqr7@envia.colvanes.com.co | | CENTRO DE COSTO 156 | | UNIDADES 1 | Desconocido No. 31 | 1 | 2 |
| DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE | | | | PESO (gramos) 1000 | Refusado No. 44 | 1 | 2 |
| TEL 8296657 | CEBULA 7117 NIT 890904996-1 | COD. POSTAL ORIGEN 050015255 | CUENTA: 03-901-0004430 | PESO VOL 1 | No Reside No. 35 | 1 | 2 |
| PARA LUZ STELLA QUINTERO OSPINA CL 106 B SR 51 10 IN 406 | | | | PESO A COBRAR(Kg) 1 | No Reclamado No. 40 | 1 | 2 |
| TEL 9999999 | | CEBULA 7117 NIT | COD. POSTAL 005468 | VALOR DECLARADO 5000 | Dir. errata No. 34 | 1 | 2 |
| NOTAS JAIDER ALVEIRO TASCÓN CAMPILLO | | | | VAL SERVIDE 0 | Otros (No Operativa/cerrado) | 1 | 2 |
| Nombre CC Remitente | | El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es | | FLETE VARIABLE 0 | Fecha estimada de entrega: 09-09-2025 | CITA ENTREGA | |
| | | AVISO | | OTROS 0 | | CITA ENTREGA | |
| | | | | TOTAL FLETE 0 | | CITA ENTREGA | |
| | | | | CARTAPORTE SI | | CITA ENTREGA | |
| | | | | CDA | 155 | CITA ENTREGA | |

INTENTO DE ENTREGA

1

2

34
NIT. 800.185.306-4



Lic. Min. Transporte 0690 de marzo 14/2006
Lic. Min. 001308 del 4/9/2020
Vigilada y Controlada por Min. TIC
CUIU 4923 Transporte de Mercadería
CUIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054276653

CUFE
Somos Autorizados Resoluc. 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc. 002230 Dic. 2024
Agente Retenedor de IVA

COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 175-10 Bogotá
Atención al usuario 141 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

| REC GENERACION ADMISION 08/09/2025 16:35 | | | | ORIGEN MEDELLIN COLOMBIA | DESTINO LA ESTRELLA-ANTIOQUIA-COLOMBIA | REG DESTINO MEDELLIN | CITA ENTREGA |
|---|--------------------------------|--|------------------------|--------------------------|--|----------------------|--------------|
| REMITENTE: EPM PQRT156 eplmqr7@envia.colvanes.com.co | | CENTRO DE COSTO 156 | | UNIDADES 1 | Desconocido No. 31 | 1 | 2 |
| DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE | | | | PESO (gramos) 1000 | Refusado No. 44 | 1 | 2 |
| TEL 8296657 | CEBULA 7117 NIT 890904996-1 | COD. POSTAL ORIGEN 050015255 | CUENTA: 03-901-0004430 | PESO VOL 1 | No Reside No. 35 | 1 | 2 |
| PARA LUZ STELLA QUINTERO OSPINA CL 106 B SR 51 10 IN 406 | | | | PESO A COBRAR(Kg) 1 | No Reclamado No. 40 | 1 | 2 |
| TEL 9999999 | | CEBULA 7117 NIT | COD. POSTAL 005468 | VALOR DECLARADO 5000 | Dir. errata No. 34 | 1 | 2 |
| NOTAS JAIDER ALVEIRO TASCÓN CAMPILLO | | | | VAL SERVIDE 0 | Otros (No Operativa/cerrado) | 1 | 2 |
| Nombre CC Remitente | | El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es | | FLETE VARIABLE 0 | Fecha estimada de entrega: 09-09-2025 | CITA ENTREGA | |
| | | AVISO | | OTROS 0 | | CITA ENTREGA | |
| | | | | TOTAL FLETE 0 | | CITA ENTREGA | |
| | | | | CARTAPORTE SI | | CITA ENTREGA | |
| | | | | CDA | 155 | CITA ENTREGA | |

INTENTO DE ENTREGA

1

2

34
NIT. 800.185.306-4