

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12786283-R5L0 Fecha Creación: 16/06/2025 01:24:27 PM
Contacto: Oneida Julio Escobar
Instalación: 191481100529585000
Dirección: RURAL_191481100529585000_BARRIO 4 DE AGOSTO
Meses Reclamados: Mayo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: RIOSUCIO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Chocó

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuario presenta reclamación por el consumo de 255 kilovatios hora (kWh) facturado en el mes de mayo de 2025 del contrato 9392052. Manifiesta que lo facturado no corresponde a los hábitos de consumo del inmueble atendido. Se separan 121,2 kWh objeto de reclamación, correspondientes a \$88.465.

Nro. Respuesta: PQR-12786283-R5L0 Fecha Respuesta: 26/06/2025 03:06:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para mayo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 255 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a revisar en los sistemas de información y se identificó que, de acuerdo con lo dispuesto en los CCU (contrato de condiciones uniformes) en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación en la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es derivado de la variación del número de personas y/o del uso del servicio, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994. De acuerdo con la revisión realizada el 17 de junio de 2025, se encontró medidor con lectura de 23515 kWh, en normal funcionamiento e internamente en el inmueble se identificó nevera en regular estado, situación que impacta negativamente el consumo de energía eléctrica, por lo cual se le recomienda realizar reposición de dicho electrodoméstico o en su defecto reparación y mantenimiento de este por parte de técnico debidamente acreditado para efectuar esa actividad. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para mayo de 2025 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 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) meses que en este caso corresponde a 133,8 kWh. Se dejan en reclamación 121,2 kWh para mayo de 2025, por valor de \$88.465. 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 al 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:



SORANYELI ESCOBAR OSORIO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

000



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio.

Documentos Electrónicos

www.andes.gov.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín (NIT 890.904.996-1).

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1349794
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: oneidajulio448@gmail.com - Oneida Julio Escobar
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12786283-R5L0
Fecha envío: 2025-06-27 18:03:32
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:41		Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:04:41 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:42	Jun 27 18:04:42 ci-1205-282ci postfix/smtp[23759]: D00001248803: to=, relay=gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.27]:25, delay=0.8, delays=0.1/0.02/0.56/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser 98ae7ed59e1d1-318c14d3749si3880903a91.14 3 - gmail (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:26:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.



Contenido del Mensaje



Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12786283-R5L0



Cuerpo del mensaje:

Haga clic aquí para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.



Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Detalle-PQR-12786283-R5L0-4257.pdf	application/pdf	e892c48bd81b00bf5329f63943b80a385911c5d5b799d0533062e831e11428d5



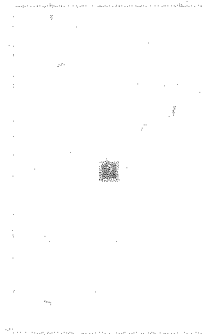
Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontraré la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-127862B3-R5LD

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

