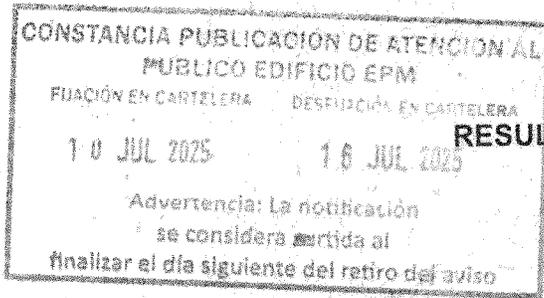




NIT. 890.904.999 - 1



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12806964-T0Z1

Fecha Creación: 24/06/2025 04:10:06 PM

Contacto: Juliana Rojas Agudelo

Instalación: 190617200700633000

Dirección: RURAL_190617200700633000_VEREDA CABECERAS 700633

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: RIONEGRO

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria reclama por algo consumo en el servicio de energía para el contrato 11270664 factura del mes de junio de 2025, manifiesta que habitan 4 personas y que el uso ha sido el mismo, no ha ingresado nada nuevo a la vivienda, solicita que se le haga una revisión. Se dejan en reclamación 194,6 kilovatios hora (kWh) por valor de \$173.254 para la facturación del mes de junio 2025 y se entrega factura al cliente con los valores no objeto de reclamación por \$199.549

Nro. Respuesta: PQR-12806964-T0Z1

Fecha Respuesta: 07/07/2025 01:38:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para junio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 352 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo 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, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, se realizaron dos visitas en terreno, primera visita con el número de orden 558917686 del 05 de junio de 2025 y segunda visita con el número de orden 560564749 del 06 de junio de 2025, las cuales no fueron atendidas por encontrarse la vivienda sola, se leyó medidor con lectura de 14.585 y 14.620 kWh respectivamente en ambas visitas, se verificó el buen funcionamiento del medidor y no se detectaron errores de lectura. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 566222421 del miércoles, 25 de junio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 14.911 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Cabe indicar que, los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, de acuerdo con los hábitos de uso de los servicios en cada inmueble, la capacidad instalada y el uso de los servicios; se sugiere realizar un seguimiento de las lecturas para que pueda identificar en qué horarios y con cuáles actividades demanda mayor consumo. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio del 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 157,4 kWh. Se dejan en reclamación 194,6 kWh por valor de \$173.254. 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. "Se le informa al usuario que, si no se interponen los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación."

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:



LUIS FERNANDO MARTINEZ ROJAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



**Bienvenidos a
envía electrónico**

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



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico 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: 1354846
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: juanpez.1987@gmail.com - Juliana Rojas Agudelo
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12806964-T0Z1
Fecha envío: 2025-07-08 18:01:59
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>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.</p>	<p>Fecha: 2025/07/08 Hora: 18:03:51</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:03:51</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	<p>Fecha: 2025/07/08 Hora: 18:03:53</p>	<p>Jul 8 18:03:53 cl-t205-282cl postfix/smtpl[16779]: C38BA1248809: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.27]:25, delay=1.7, delays=0.09/0.02/1.3/0.24, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 006d021491bc7-6136e365e0f57961678eaf.0 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:46:18</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

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-12806964-T0Z1

 **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-12806964-T0Z1-1353.pdf	application/pdf	63051456357c86055212732c5fc4fd5b193cbe15db159127e46a8312ea3ab3fe

 **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 encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12806964-TDZ1

Gracias por utilizar los medios digitales

paia.png

