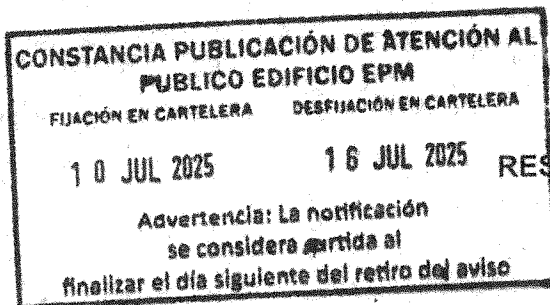




NIT. 800.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12824052-N9S4

Fecha Creación: 02/07/2025 09:45:08 AM

Contacto: Marly Del Carmen Feria Osorio

Instalación: 190244100006150201

Dirección: RURAL_190244100006150201_JARDIN

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: CÁCERES

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

La usuaria, en calidad de propietaria, manifiesta su inconformidad con el consumo facturado en el servicio de energía correspondiente al mes de junio contrato 13163640. Informa que contrató a un electricista particular, quien le indicó que el medidor registra consumo incluso cuando los breakers están abajo. Solicita una revisión del medidor, ya que los dos electricistas que ha contratado coinciden en que, internamente, todo está en buen estado. No se separan valores, dado que la factura objeto del reclamo ya fue cancelada en su totalidad.

Nro. Respuesta: PQR-12824052-N9S4

Fecha Respuesta: 07/07/2025 09:23:00 AM

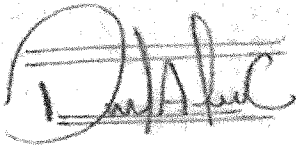
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que el consumo facturado de 414 kilovatios hora (kWh) para junio de 2025 en el servicio de energía, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa, teniendo en cuenta que al ser una instalación nueva y según lo dispuesto en la resolución CREG 105 en el capítulo de desviaciones significativas el límite superior para este caso es de 1.000 kWh. Es de aclarar que siendo el elemento de medida (medidor) que se tiene establecido por ley para medir el consumo que se demanda al interior de un inmueble, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas. Sin embargo, en atención a su solicitud se envió revisión 568053977 a la instalación el día 04 de julio 2025 encontrando lectura de 02084 kWh consecuente con lectura anterior, con el fin de validar el estado y el uso que se da al servicio de energía, para determinar la causa de la variación en el consumo, en la instalación se encuentra que: medidor se encuentra dentro de los parámetros normales de medición según prueba realizada, medidor con carga registra y controlando el servicio no se observa registrar, no troca, no surte otras instalaciones, no hay error de lectura. Con la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es debido al mayor uso del servicio dentro de la instalación. 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 junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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:



DELTA ALEJANDRA CORREA CAMPUZANO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



**Bienvenidos a
envía electrónico**

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

Documentos Electrónicos

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: 1355233
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvarnes.com.co
Destinatario: marlyferia87@gmail.com - Marly Del Carmen Feria Osorio
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12824052-N9S4
Fecha envío: 2025-07-08 18:03:26
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: 2025/07/08 Hora: 18:06:20		Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:06:20 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/07/08 Hora: 18:06:22	Jul 8 18:06:22 c1205-282d postfix/smtp[16778]: C1F8A12487F1: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.26]:25, delay=1.7, delays=0.1/0.02/1.3/0.27, dsn=4.2.2, status=bferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.26] 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 46e09a7af769-73c9f9f2a32e9266377a34.267 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:20:22 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-12824052-N9S4



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-12824052-N9S4-7223.pdf	application/pdf	7fc2a089c18d6ce8612aed5ee53f991a3605c4238dd861b195723cc801142d39



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-12824052-N954.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

