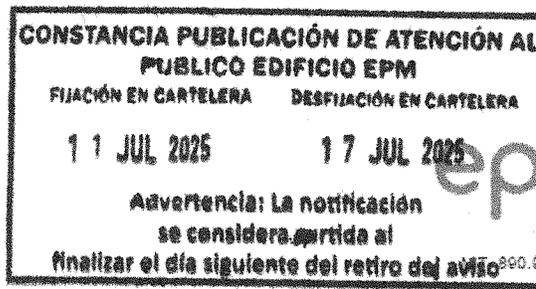


Medellín, 16 de Mayo de 2025



Señor (a).

ROSA ELENA RINCON JIMENEZ

PQR-12509705-V3H2A

RURAL_148004786300000000_148004786300000000

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12509705-V3H2

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: 07/05/2025

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,

Claudia Aguirre P.

CLAUDIA MARIA AGUIRRE PINO



148004786300000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12509705-V3H2 Fecha Creación: 04/03/2025 09:46:22 AM
 Contacto: Rosa Elena Rincon Jimenez
 Instalación: 148004786300000000
 Dirección: RURAL_148004786300000000_148004786300000000
 Meses Reclamados: Febrero-2025;
 Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria presenta inconformidad por consumo de 696 kilovatios hora (kWh) en el mes de febrero de 2025, aduce que tiene 1 nevera, son 4 personas, sin novedad para aumento, no justifica el aumento de consumo ni el valor facturado. Se separa valor en reclamo.

Nro. Respuesta: PQR-12509705-V3H2 Fecha Respuesta: 07/05/2025 06:04:00 PM
 Resultado: Accede parcialmente imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, los atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa. es por esto por lo que tomamos atenta nota de su reclamación y al respecto le informamos lo siguiente: con el fin de verificar la causa del incremento en el consumo de energía, se envía revisión el 8 de marzo de 2025 donde se evidencia que con carga instalada apagada y desconectada el medidor sigue registrando consumo, se envía el medidor al laboratorio para verificar precisión de la medida, se instala medidor provisional serie 26358949, con resultado medidor conforme, el cual se instala nuevamente sin ningún tipo de cobro, se deja con servicio normalizado y de acuerdo con las validaciones realizadas, se detectó una inconsistencia en la lectura reportada. Por lo tanto, se accede parcialmente al reclamo, modificando el consumo facturado para el mes de marzo del 2025, cobrando 304 kilovatios hora (kWh), en lugar de 696 kWh inicialmente facturados. Con base en la lectura anterior de 119 kWh, tomada el jueves, 02 de enero de 2025 y la lectura de 727 kWh, obtenida el lunes 03 de marzo de 2025, dicho error de lectura ocasiono que se facturara para el estado de cuenta de abril 0 kWh, y en atención a la reclamación se procederá a corregir la lectura de marzo y proactivamente se corrige la de abril de 2025, cobrando los consumos de la siguiente manera: para marzo se cobrara 304 kWh en lugar de 696 kWh inicialmente facturados, para abril se cobrara 304 kWh en lugar de 0 kWh, con el ajuste realizado se modificara de forma definitiva 88 kWh por \$135.019. Es importante precisar que, en la atención inicial al reclamo, se separó provisionalmente 588 kWh de los cuales solo serán modificados de forma definitiva 88 kWh. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, a razón de \$73.618. Se dejan en reclamación 500 kWh por valor de \$392.607. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en la próxima facturación 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.

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:

Claudia Aguirre P.

CLAUDIA MARIA AGUIRRE PINO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

472

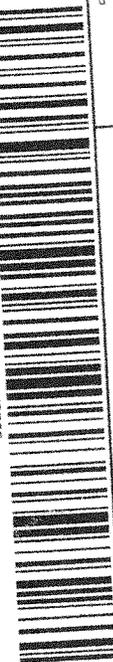
Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	ROSABLENAR NCCDA JIMENEZ	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE
Dirección:	RURAL 14800047863000000000 14800047863000000000	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 121
Ciudad:	MEDELLIN ANTIOQUIA	Ciudad:	MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA525376737CO

CUMAYOS 3333 000 472

El valor de esta factura puede variar por un concepto de aduana, para mayor información consulte en la página web: www.472.com.co

Prepago: Dirección: Calle 100 No. 15-55 Bogotá / www.472.com.co / Línea de atención al cliente: 01 8000 111 210 / Correo electrónico: serviciosclientes@472.com.co

33334693333000RA52537673CO



Valor	Destinatario	Remitente	Causa de Devolución
Peso Fisico(gm): 200	Nombre/Razón Social: ROSA ELENA RINCON JIMENEZ	Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	Rehusado
Peso Volumetrico(gm): 0	Dirección: RURAL 14800047863000000000 14800047863000000000	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	No existe
Peso Facturado(gm): 200	Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	Reclamado
Valor Flete: \$10.250	Tel: 3145500940	Teléfono: 3808090	Reclamado
Costo de manejo: \$0	Código Postal: ANTIOQUIA	Código Postal: 050035072	Reclamado
Valor Total: \$10.250 COP	Código Operativo: 3333000	Código Operativo: 3333469	Reclamado
Observaciones del cliente: PQR-12509705-VNHA-0158		Causa de Devolución:	
Díce Contener:		Cerrado	
C.C. Gestión de entrega:		No contactado	
Distribuidor:		Faltante	
Fecha de entrega:		No encontrado	
C.C. Total:		Faltante Mayor	

PO.MEDELLIN 3333
 NOR-OCCIDENTE 469



RA525376737CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9
 Calle 100 No. 15-55 Bogotá
 Fecha Pre-Admisión: 21/06/2025 11:07:51