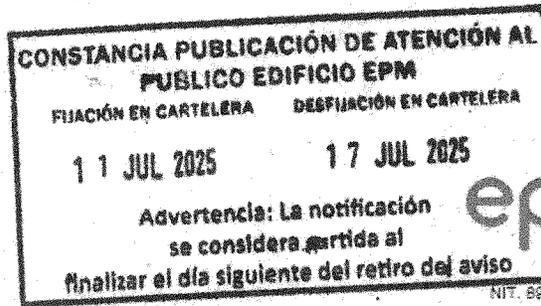


Medellín, 26 de Mayo de 2025



Señor (a).

**CINDY DANIELA LOPEZ VELEZ**

**PQR-12642000-W3W1A**

RURAL\_190698200581550000\_VEREDA PANTANILLO

EL SANTUARIO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12642000-W3W1

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: 15/05/2025

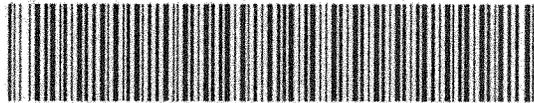
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier 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,



CESAR AUGUSTO YEPES RAMIREZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190698200581550000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12642000-W3W1 Fecha Creación: 24/04/2025 11:02:47 AM  
Contacto: Cindy Daniela Lopez Velez  
Instalación: 190698200581550000  
Dirección: RURAL\_190698200581550000\_VEREDA PANTANILLO  
Meses Reclamados: Abril-2025;Febrero-2025;Diciembre-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EL SANTUARIO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de abril de 2025. Así mismo, se encuentra inconforme con el cobro de ajustes a conceptos facturados para los periodos de diciembre de 2024 y febrero de 2025, en el servicio suscrito 115275882, correspondiente a energía eléctrica. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Se informa a la cliente que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación, es decir el promedio histórico individual de los últimos cinco meses en la instalación que en este caso corresponde a 237,62 kilovatios hora (kWh), para el periodo de abril de 2025, se dejan en reclamación 295,80 kWh. Por valor de \$270.220. Así mismo, se dejan en reclamación 357,62 kWh para el periodo de diciembre de 2024 y 377,92 kWh para febrero de 2025, por valor de \$735.534. De no realizar el pago de dichos valores e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se informa a la cliente, que la factura que debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo y no la factura que inicialmente le llegó con los pagos parciales.

Nro. Respuesta: PQR-12642000-W3W1 Fecha Respuesta: 15/05/2025 10:27:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se encontró que, para los meses de diciembre de 2024 y febrero de 2025 y dada la imposibilidad de acceso para las respectivas tomas de lecturas del medidor. Nuestra empresa y de acuerdo con el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble, correspondiente a 108,83 kilovatios hora (kWh) para diciembre de 2024 y 125,11 kWh para febrero de 2025. En cuanto al mes de abril, se tuvo nuevamente acceso al medidor en donde se pudo registrar nuevamente la lectura, encontrando que este registraba 1.609 kWh, que resultaron de la diferencia entre la lectura de 33.505 kWh del 14 de septiembre de 2024 y la lectura tomada del 17 de marzo de 2025, de 35.114 kWh, este consumo fue distribuido entre los meses faltantes por lectura (diciembre 2024 y febrero 2025) y el mes de abril de 2025. Es por ello que, en la cuenta del mes de abril, se factura para el periodo de diciembre de 2024, con la observación de ajustes a conceptos facturados 424,58 kWh, toda vez que previamente se había facturado por promedio 108,83 kWh para un total de 533,41 kWh y para el periodo de febrero de 2025, 417,051 kWh, habiéndose facturado inicialmente el promedio de 125,11 kWh, para un total facturado en este periodo de 542,161 kWh. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de abril de 2025, con la observación de: "ajustes conceptos facturados", para diciembre de 2024 y febrero de 2025, en el servicio de energía, son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación y fueron registrados por diferencia de lecturas tomadas del medidor y el consumo de abril de 533,41 kWh, es igualmente correcto, siendo este también registrado por las diferencias de lecturas del medidor, acá referidas. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 549519517 del 28 de abril de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 35.668 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. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de diciembre de 2024, febrero y abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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 vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura. Finalmente, nos permitimos informarle al cliente que al imposibilitar el acceso al medidor por parte de la empresa se puede estar inmerso en el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes, en el literal K, de la Clausula 37, del Capítulo V. A Saber: "Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por EPM para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato. En el caso en que el USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales o personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por EPM al sistema de medición o al registro de corte o totalizador, EPM hará constar este hecho en el acta de visita y podrán suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado. En este evento EPM determinarán el valor a facturar con base en consumos promedio de otros periodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedio de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales o con base en los consumos registrados en medidores espejo o de respaldo instalados para su control". Comillas fuera de textó.

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:**



CESAR AUGUSTO YEPES RAMIREZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	CINDY DANIELA LOPEZ VELEZ	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección:	RURAL - PARQUE INDUSTRIAL VEREDA PANFANILLO	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad:	EL SANTUARIO, ANTIOQUIA	Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA526429201CO

CUMAYOS 3000 079 472

El usuario debe pagar los costos que se indican en el presente formulario de conformidad con el artículo 10 del Decreto 1073 de 2015. El costo de envío se calcula en base a la tarifa de envío que se encuentra en el sitio web de Correos de Colombia. El costo de envío se calcula en base a la tarifa de envío que se encuentra en el sitio web de Correos de Colombia.

Valores		Destinatario		Remitente	
Peso Fisico (g/s):	200	Nombre/Razón Social:	CINDY DANIELA LOPEZ VELEZ	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Peso Volumétrico (g/s):	0	Dirección:	RURAL - PARQUE INDUSTRIAL VEREDA PANFANILLO	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Peso Declarado:	30	Ciudad:	EL SANTUARIO, ANTIOQUIA	Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA
Valor Declarado:	800	Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Costo de manejo:	50	Código Postal:		Código Postal:	050035072
Valor Total:	850 COP	Código Operativo:	3000079	Código Operativo:	3333469

Orden de servicio:	17010418	Fecha de admisión:	29/05/2025 11:47:22
Centro Operativo:	PO MEDELLIN		
Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		
Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125		
Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA		
Departamento:	ANTIOQUIA		
Código Postal:	050035072		
Código Operativo:	3333469		

Forma de entrega:	<input type="checkbox"/> No existe <input checked="" type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	<input type="checkbox"/> No cobrado <input type="checkbox"/> No cobrado <input type="checkbox"/> No cobrado <input type="checkbox"/> No cobrado
Fecha de entrega:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	
Distribuidor:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	
Gestión de entrega:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	

Forma de entrega:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	<input type="checkbox"/> No cobrado <input type="checkbox"/> No cobrado <input type="checkbox"/> No cobrado <input type="checkbox"/> No cobrado
Fecha de entrega:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	
Distribuidor:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	
Gestión de entrega:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	

Forma de entrega:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	<input type="checkbox"/> No cobrado <input type="checkbox"/> No cobrado <input type="checkbox"/> No cobrado <input type="checkbox"/> No cobrado
Fecha de entrega:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	
Distribuidor:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	
Gestión de entrega:	<input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada <input type="checkbox"/> No cobrada	



PO. MEDELLIN 3333  
NOR-OCCIDENTE 469