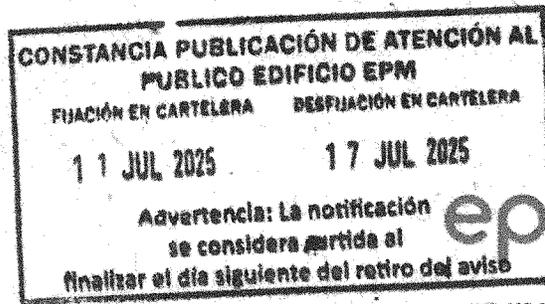


Medellín, 26 de Mayo de 2025



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

DURLEY ALCIDES JARAMILLO VASQUEZ

PQR-12659387-H7M4A

RURAL_190657200527250000_VDA 1 N 1-1 VDA EL IRIS

SAN ROQUE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12659387-H7M4

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

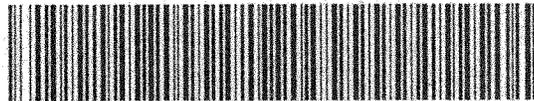
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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

Luisa Fda Calderón

LUISA FERNANDA CALDERON SERNA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190657200527250000-4-0

ATC-FR-35 V08 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12659387-H7M4 Fecha Creación: 30/04/2025 03:58:33 PM
Contacto: Durley Alcides Jaramillo Vasquez
Instalación: 190657200527250000
Dirección: RURAL_190657200527250000_VDA 1 N 1-1 VDA EL IRIS
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN ROQUE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino solicita revisión del consumo que se esta facturando para el mes de abril de 2025, ya que manifiesta que es un consumo demasiado alto para una vivienda donde solo viven 3 personas, con electrodomésticos normales. no está de acuerdo por lo tanto solicita una pronta revisión.

Nro. Respuesta: PQR-12659387-H7M4 Fecha Respuesta: 15/05/2025 08:58:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de abril de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 1,047 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 Clausula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, Nuestra empresa procedió con la revisión previa No. 543644816, el día sábado 12 de abril de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo o nadie atendió. Por tal razón, se programó una segunda visita para el día miércoles, 16 de abril de 2025, con el número de orden: 546541523 la cual no pudo realizarse por vías en mal estado. Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, nuestra empresa y de acuerdo con el CCU, en su cláusula 50, está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa, ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa, no es imputable a la misma. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 550686569 del lunes, 5 de mayo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 14612 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, sin embargo si se pudo evidenciar que en la instalación hay una palmera la cual cuando se caen las hojas están caen sobre los cables que están direccionados hacia la casa y provocaron energización en el poste. Por lo tanto se recomienda reportar como un daño o solicitar una poda, lo anterior para que le den una pronta solución. Dado lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados, en el mes de abril 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) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 294 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 753 kWh, por valor de \$692.639. 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. Se aclara que la factura que se debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente y no los cupones que le llegaron en la factura original. (Se anexa factura).

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:

Luisa Fda Calderón

LUISA FERNANDA CALDERON SERNA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190657200527250000-122-012285248

CONTRATO: 8201757
 DIRECCIÓN ENTREGA:
VDA 1 N 1-1 VDA EL IRIS
 MUNICIPIO: **SAN ROQUE-ANTIOQUIA**
 DOCUMENTO No. **1449310376**
 CLIENTE: **GRAMALOTE COLOMBIA LIMITED**
 CC/NIT: **900084407**
 CICLO: **122 - ESTRATO: 4**

Facturación de:
ABRIL/2025
 Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **16/06/2025**
 REFERENTE DE PAGO:
1075383591-74

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	455 kwh	\$405.445,96	1047 kwh	\$963.072,48
TOTAL EPM				\$963.072,52
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$0,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$692.639,52
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$270.433,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores , Res. 547 del 25/01/2002



(415)7707173981008(8020)107538359174(3900)270433(96)20250616



CONTRATO:8201757

TOTAL A PAGAR \$270.433,00

*** ESTADO DE CUENTA *** **PRODUCTO 100**

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

