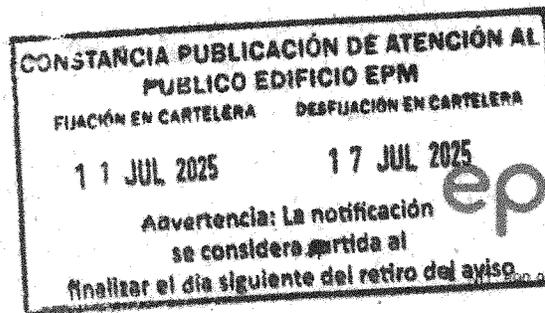


Medellín, 26 de Mayo de 2025



Señor (a).

GLADIS DE JESUS BERRIO SERNA

PQR-12675878-K2V6A

RURAL_190190200942450000_VDA LA PALMA RUTA
942450

SANTO DOMINGO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12675878-K2V6

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

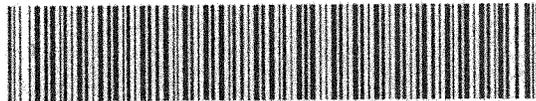
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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

Carlos A. Diego Fdez

CARLOS ARTURO ORREGO FERNANDEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190190200942450000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.004.998 - 1

Caso Nro: PQR-12675878-K2V6 Fecha Creación: 07/05/2025 03:33:10 PM
Contacto: Gladis De Jesus Berrío Serna
Instalación: 190190200942450000
Dirección: RURAL_190190200942450000_VDA LA PALMA RUTA 942450
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SANTO DOMINGO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria solicita que la empresa revise los consumos de energía cobrados en la factura de abril de 2025, manifiesta que la cuenta es muy alta porque la vivienda permanece sola todo el día, requiere la revisión del medidor. Usuaría no autoriza notificación de la respuesta del reclamo diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico. Usuaría solicita no realizar separación de valores ya que desea cancelar la factura completa. Se le informa a la usuaria que, para presentar los recursos debe acreditar el pago de la factura objeto del reclamo

Nro. Respuesta: PQR-12675878-K2V6 Fecha Respuesta: 15/05/2025 08:45:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 398 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de abril de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generaron la ordenes de verificación 552216805 y 553704224 del lunes 12 de mayo y del miércoles 14 de mayo de 2025 respectivamente, las cuales no fue posible realizar, debido a que en ambas ocasiones la vivienda se encontró sola. Sin embargo, 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 abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: no se separan los valores objetados, ya que el cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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:

Carlos A. Orrego Fdez.

CARLOS ARTURO ORREGO FERNANDEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm



