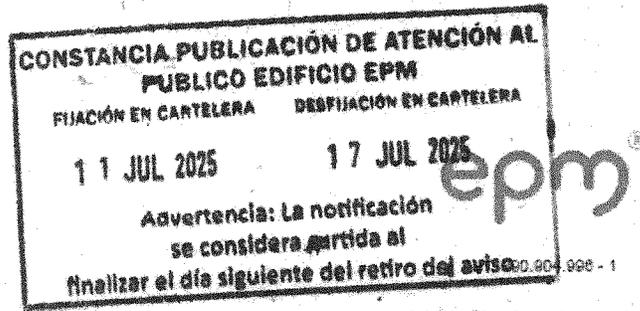


Medellín, 23 de Mayo de 2025



Señor (a).

RENE LOPEZ GIRALDO

PQR-12677900-M4T5A

RURAL_190467200287940000_ENCENILLO

MONTEBELLO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12677900-M4T5

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: 14/05/2025

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,

Brigite Karina Quintero Oquendo

BRIGITE KARINA QUINTERO OQUENDO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190467200287940000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.906 - 1

Caso Nro: PQR-12677900-M4T5 Fecha Creación: 08/05/2025 10:28:58 AM
Contacto: Rene Lopez Giraldo
Instalación: 190467200287940000
Dirección: RURAL_190467200287940000_ENCENILLO
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MONTEBELLO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo facturado en la cuenta del mes de abril de 2025, contrato 8500949, en el servicio suscrito 117590292, correspondiente a energía. Consumos facturado 95 kilovatios hora (kWh), además solicita se realice verificación de las instalaciones y medidor de la vivienda. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal.

Nro. Respuesta: PQR-12677900-M4T5 Fecha Respuesta: 14/05/2025 05:42:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 95 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 de acuerdo con la resolución CREG 105 007 de 2024 se evidenció que no se presentó desviación significativa (una variación del consumo que, comparada con los consumos de los meses anteriores supere los límites definidos por la normatividad vigente), para el periodo reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó el orden de verificación 552578423, el 09 de mayo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 3111 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 y se evidenció instalación expuesta en regular estado. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por uso del servicio. El consumo registrado se encuentra bien facturado, con lecturas consecuentes. Cabe aclarar que, el consumo facturado de energía corresponde a los registros del único testigo que es el equipo de medida, calculados por la diferencia de lecturas en las fechas estipuladas para tal fin. Es importante resaltar que, los consumos se encuentran sujetos al nivel de uso, estado de las instalaciones internas, conciencia de consumo, los controles y estrategias que se implementan a nivel interno para el ahorro de los servicios, además, el número de días de cada periodo al igual que las tarifas de los servicios pueden presentar variación mes a mes, ya que los periodos varían entre 28 y 32 días, lo cual influye en que se presente incremento o disminución de la totalidad de unidades a facturar de un mes a otro. 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). No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

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:

Karina Quintero O

BRIGITE KARINA QUINTERO OQUENDO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	RENE LOPEZ GIRALDO	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección:	RURAL, 160457200287940000 ENGENDILLO	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad:	MONTEBELLO, ANTIOQUIA	Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA526285581CO

CUMAYOS 3000 052

El valor de este servicio se genera por la tarificación de los correos que se encuentran en el presente documento. El valor de este servicio se genera por la tarificación de los correos que se encuentran en el presente documento. El valor de este servicio se genera por la tarificación de los correos que se encuentran en el presente documento.

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	RENE LOPEZ GIRALDO	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección:	RURAL, 160457200287940000 ENGENDILLO	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad:	MONTEBELLO, ANTIOQUIA	Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA526285581CO

Valores	Destinatario	Remitente
Peso Fisico(gm):200	Nombre/Razón Social: RENE LOPEZ GIRALDO	Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Peso Volumétrico(gm):200	Dirección: RURAL, 160457200287940000 ENGENDILLO	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Valor Declarado:30	Ciudad: MONTEBELLO, ANTIOQUIA	Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Valor Flete:\$16.800	Departamento: ANTIOQUIA	Departamento: ANTIOQUIA
Costo de manejo:50	Código Postal: 050035072	Código Postal: 050035072
Valor Total:\$16.800 COP	Dato contenedor:	Código Operativo: 3333469
	Observaciones del cliente: POR:12677900-44175A-0158	Código Operativo: 3333469

Causas Derivaciones:	
NE: Requisito no cumple	CA: No
NS: No existe	FA: No
NR: No reconocido	AC: No
DE: Dirección errada	EM: No
	CE: No

Fecha de entrega:	28 JUN 2025	Hora:	
Distribuidor:			
C.C.:			
Gestión de entrega:			

PO.MEDELLIN	3333
NOR-OCCIDENTE	469

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.052.917-9
 CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
 Orden de servicio: 17809061
 Fecha de admisión: 28/05/2025 11:41:23

RA526285581CO



33334693000057RA526285581CO