

NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12806873-Y2G5 Fecha Creación: 24/06/2025 04:00:24 PM
Contacto: Leydi Johana Castellanos Ortiz
Instalación: 190580205046730030
Dirección: RURAL_190580205046730030_BATALLON BOMBONA30
Meses Reclamados: Mayo-2025;Marzo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino del servicio, reclama por alto consumo de los meses de marzo y mayo de 2025 (facturación bimestral) Contrato N. 11890735 cliente manifiesta que el consumo es muy alto porque utiliza pocos electrodomésticos, viven cuatro personas no comprende porque es demasiado alto lo que se le factura, utiliza solo lo básico como la nevera, bombillo, un televisor y lavadora solicita e insiste que la empresa le revise el estado del contador y tomar lectura.

Nro. Respuesta: PQR-12806873-Y2G5 Fecha Respuesta: 08/07/2025 01:50:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para marzo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 420 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo y al comparar 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 Cláusula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a analizar la causa de esta variación, a través de la orden 532031641 del martes, 11 de marzo de 2025, y por medio de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado: series de tiempo. Con lo anterior, EPM logró concluir que el incremento de consumos es derivado por mayor uso del servicio, lo que evidencia que nuestra empresa da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación, tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994. Para el consumo de 443 kWh facturado en mayo de 2025, el cálculo se realizó en base a la diferencia entre las lecturas tomadas. No se encontró ninguna desviación significativa durante el período reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 569160245 del lunes, 7 de julio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 8491 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. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de marzo y mayo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque la factura del mes de marzo de 2025 se encuentra cancelada en su totalidad y la del mes de mayo de 2025 no se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa y 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:



MARTHA LILIANA VELEZ CORTES
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-PR-11 V05 20/09/2021

wda



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio.

Recomendamos el uso de:

www.epm.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín (NIT 890.904.996-1).

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1355950
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: leydi@johanacastellanosortiz@gmail.com - Leydi Johana Castellanos Ortiz
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12806873-Y2G5
 Fecha envío: 2025-07-09 18:02:19
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	Fecha: 2025/07/09 Hora: 18:03:08		Tiempo de firmado: 2025/07/09 18:03:08 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	Fecha: 2025/07/09 Hora: 18:03:09	<pre> Jul 9 18:03:09 oi-1205-282ol postfix/smtp[6007]: CF78F1248632: to= m>, relay=gmail-smtp-in1.google.COM[142.250.141.27]:25, delay=1.1, delays=0.05/0.14/0.75/0.16, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.google.COM[142.250.141.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc nUser 006d021491bc7-613d906151a186780eaf.60 - gsmtp (in reply to RCPT TO command)) </pre>	Tiempo de firmado: 2025/07/09 18:57:16 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recápcone el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

 **Contenido del Mensaje**

 **Asunto:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12806873-Y2G5

 **Cuerpo del mensaje:**

Haga clic aquí para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

 **Adjuntos**

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

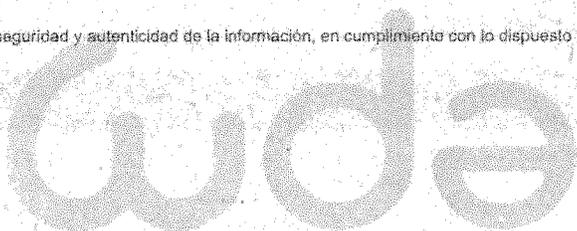
Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Detalle-PQR-12806873-Y2G5-9215.pdf	application/pdf	123594ec785c42388246b4d85aac27870297cda9f0f1e35bf22129a1bc7195

 **Descargas**

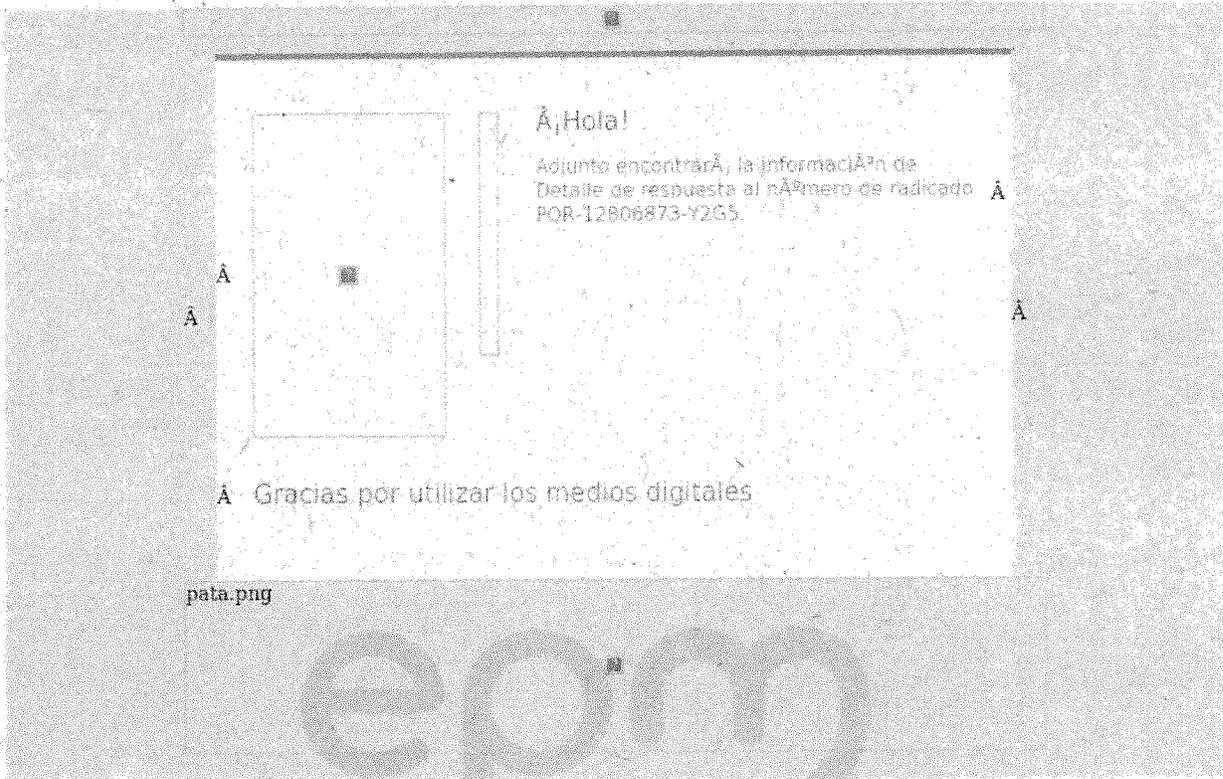
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



A Notificación PQR



pata.png

