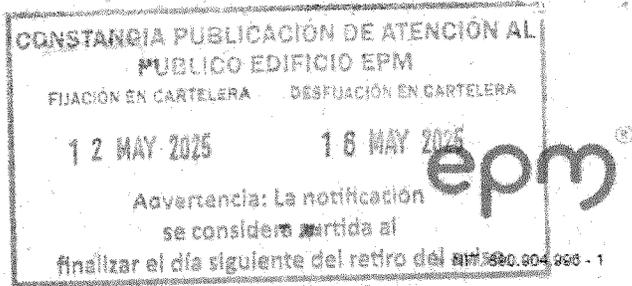


Medellín, 13 de Marzo de 2025



Señor (a).

VICTOR RAUL HOYOS HOYOS

PQR-12470182-B9V4A

RURAL_190425200814280000_SAN LUCAS

MACEO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12470182-B9V4

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: 04/03/2025

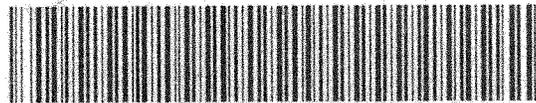
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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

Johnatan Florez H

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190425200814280000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12470182-B9V4 Fecha Creación: 18/02/2025 04:02:12 PM
Contacto: Victor Raul Hoyos Hoyos
Instalación: 190425200814280000
Dirección: RURAL_190425200814280000_SAN LUCAS
Meses Reclamados: Febrero-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MACEO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario reclama por el consumo del servicio de energía facturado en el mes de febrero de 2025, indica que le parece muy elevado. No autoriza notificación diferente a la personal debido a que no cuenta con correo electrónico. Indica el propietario que cancelará su factura, no se dejan valores en reclamación.

Nro. Respuesta: PQR-12470182-B9V4 Fecha Respuesta: 04/03/2025 07:05:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para febrero de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 205 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 para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 519592592 del domingo, 26 de enero de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 528233453 del jueves, 20 de febrero de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 26411 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, pero la instalación interna se encontró con empalmes. 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 el mes de febrero de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores dado se manifestó la intención de cancelar la totalidad de la factura por parte del propietario del predio.

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:

Jhonatan Florez H

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 2009/2021

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.092.917-9

472

CUMAYO 3000 051

COBREO CERTIFICADO NACIONAL 2016
 Centro Operativo: P.O. MEDELLIN
 Orden de servicio: 17710936
 Fecha Pre-Admission: 18/03/2025 11:09:48

RA51864546ACO



Nombre Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
 Dirección: CARGESERVA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C/I:1890904998
 Referencia: P.O.R: 12470192-99VVA-0158 Teléfono: 3809080 Código Postal: 500035072
 Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUUA Depo: ANTIQUUA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: VICTOR RAUL HOYOS HOYOS
 Dirección: RUIBAL_1904252003+4280000_SNN LUCAS
 Tel: 3117464857 Ciudad: MACEO Depo: ANTIQUUA Código Operativo: 3000051

Destinatario: C.C. Código Postal: Observaciones del cliente: P.O.R: 12470192-99VVA-0158
 Valor Físico(g): 250 Dica Contener:
 Valor Volumétrico(g): 10
 Valor Declarado: \$0
 Valor Flete: \$22 650
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$22 850 COP

Causa/ Devoluciones:

RE Refusado C1 C2 Cerrado
 NE No existe N1 N2 No contactado
 NS No reside E4 Faltado
 NR No reclamado M6 M7 Aprobado Clausurado
 DE Desconocido M8 M9 Fuera Mayor
 Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe: *R/4/25*
 Hora:
 C.C. Tel:
 Fecha de entrega:
 Distribuidor: *Tafawa*
 C.C.
 Gestión de entrega:
 Trf



33334693000051RA51864546ACO

El usuario debe revisar cuidadosamente el contenido antes de aceptar el servicio. Para garantizar el servicio, el usuario debe proporcionar información precisa y completa. El servicio se presta en el territorio nacional. Para mayor información, consulte el sitio web de los servicios postales de Colombia.

PO.MEDELLIN 3333
 NOR-OCCIDENTE 469