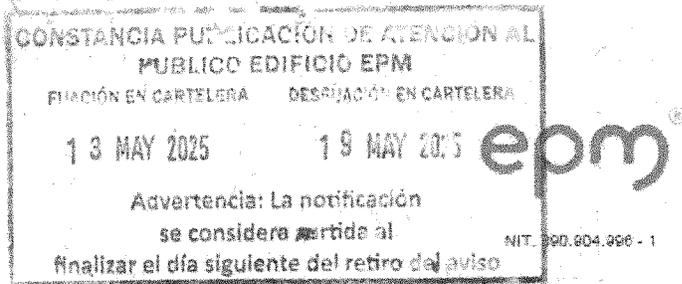


Medellín, 20 de Marzo de 2025



Señor (a).

DANNA JISNEY LOPEZ CANO

PQR-12502457-S0V3A

RURAL_190580104474500000_MILLA 2

PUERTO BERRÍO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12502457-S0V3

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: 11/03/2025

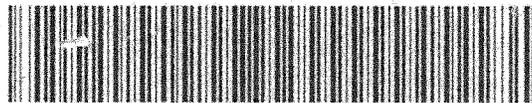
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190580104474500000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12502457-S0V3 Fecha Creación: 28/02/2025 03:46:21 PM
Contacto: Danna Jisney Lopez Cano
Instalación: 190580104474500000
Dirección: RURAL_190580104474500000_MILLA 2
Meses Reclamados: Febrero-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRIO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina del servicio, solicita revisar el consumo de energía facturado en el mes de febrero de 2025, manifiesta que viven las mismas personas (dos adultos), tienen los mismos electrodomésticos sin incrementar su uso, por ello considera que no hay justificación para el consumo facturado. No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura del mes objeto de reclamo.

Nro. Respuesta: PQR-12502457-S0V3 Fecha Respuesta: 11/03/2025 11:47:00 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 191 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 Cláusula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo 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 a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, 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 531858704 del lunes, 3 de marzo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 50534 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. 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, ya que 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:

Henry Gonzalez

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 26/09/2021

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	DANNA JISNEY LOPEZ CARGO RURAL_1905801044745060000_MILLA 2	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS NOR-OCIDENTE
Dirección:	PUERTO BERRIO	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad:	ANTIOQUIA	Ciudad:	MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA519369105CO

CUMAYOS

3006
000

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. N° 906.052.317-9 CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025 Fecha Presentación: 28/03/2025 11:44:19 PO. MEDELLIN	
Orden de servicio: 17720701 Centro Operativo: PO. MEDELLIN	Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS NOR-OCIDENTE Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 Teléfono: 3808980 Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3334495
Nombre/Razón Social: DANNA JISNEY LOPEZ CARGO RURAL_1905801044745060000_MILLA 2 Dirección: PUERTO BERRIO Teléfono: 33369503 Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3086000	Referencia: PQR-12502457-SOVA-A-0159 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA C.C.: CARRERA 58 N° 42 - 125 Dpto: ANTIOQUIA
Valor Factura (grs): 200 Peso Volumétrico (grs): 0 Peso Facturado (grs): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$22.650 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$22.650 COP	Observaciones del cliente: PQR-12502457-SOVA-A-0159
C.C.: Fecha de entrega: 28 MAR 2025 Distribuidor: Esteban A	C.C.: Gestión de entrega: 28 MAR 2025 Tel:
Causal Devoluciones: <input type="checkbox"/> Retenido <input type="checkbox"/> No existe <input type="checkbox"/> No reclamado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada	
Firmado por y/o sello de quien recibe: <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> No contactado <input type="checkbox"/> Fallido <input type="checkbox"/> Ajustado Clausurado <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	
PO. MEDELLIN NOR-OCIDENTE 3333 469	



El usuario debe verificar cuidadosamente que el contenido del correo que se envía sea correcto y adecuado a la legislación colombiana. Para que el envío sea exitoso, el usuario debe asegurarse de que el contenido del correo sea correcto y adecuado a la legislación colombiana. Para que el envío sea exitoso, el usuario debe asegurarse de que el contenido del correo sea correcto y adecuado a la legislación colombiana.