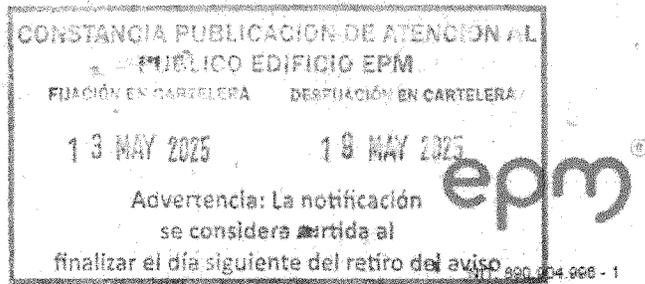


Medellín, 25 de Marzo de 2025



Señor (a).

LIANA MARIA VELEZ PEREZ

PQR-12505915-X7M6A

RURAL_190837200661040000_PIEDRECITAS

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12505915-X7M6

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.

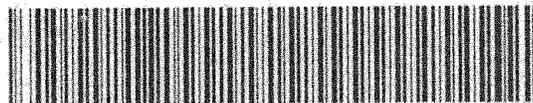
Fecha del acto que se notifica: 13/03/2025

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,

CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190837200661040000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.000 - 1

Caso Nro: PQR-12505915-X7M6 Fecha Creación: 03/03/2025 11:55:48 AM
Contacto: Liana Maria Velez Perez
Instalación: 190837200661040000
Dirección: RURAL_190837200661040000_PIEDRECITAS
Meses Reclamados: Febrero-2025;Enero-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina reclama por el consumo facturado de energía en las de enero y febrero de 2025, argumenta que en la vivienda habitan cuatro personas hace aproximadamente dos años, no han comprobado nuevos elementos, no han variado las actividades de uso, indica que no hay razones para que se incremente el nivel de consumo, solicita revisar.

Nro. Respuesta: PQR-12505915-X7M6 Fecha Respuesta: 13/03/2025 02:37:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de energía facturados de 253 kilovatios hora (kWh) para enero de 2025 y 309 kWh para febrero de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y presentaron desviación significativa debido a que el límite superior de 230,7 kWh para enero y 247,9 kWh para febrero de 2025 fueron superados, configurando una desviación significativa (artículo 149 de la ley 142 de 1994), por lo cual, nuestra empresa generó órdenes de revisión previa número 511946891 (del 28 de diciembre de 2024) y 521507542 (del 28 de enero de 2025), para enero y febrero de 2025 respectivamente, sin embargo, nuestra Empresa justificó el consumo haciendo uso de la información histórica de consumos en nuestro sistema de información, aplicando modelos de analítica de datos, utilizando la metodología de árboles de clasificación, concluyendo que, el incremento de consumos es debido a mayor uso del servicio, dado así cumpliendo a la norma antes mencionada. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación número 532271443 del martes, 4 de marzo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 17699 kWh, bien marcado, con servicio registró 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, el inmueble es habitado por cuatro personas hace dos años, con mayor permanencia en el inmueble en los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025. Por anterior, 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 enero y febrero de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se dejaron en reclamación 80,6 kWh en febrero de 2025, por un valor de \$71.822. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Para el periodo enero de 2025 no se dejaron valores en reclamación ya que la factura fue cancelada previo a la presentación del reclamo.

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:



CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	LIANA MARIA VELEZ PEREZ	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESA PUBLICA MEDELLIN
Dirección:	RURAL_190837200661940000_PIEDRECITAS	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad:	TURBO	Ciudad:	MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA519644045CO

CUMAYOS

3003
000

472

El remitente debe proporcionar los datos de contacto de la entidad que emite el documento, en el campo de observaciones del cliente, para facilitar la entrega del envío. Para generar dicho documento, vaya a www.472.com.co



3333469380300RA519644045CO

Valores		Destinatario		Remitente	
Peso Facturado(gms):	200	Nombre/Razón Social:	LIANA MARIA VELEZ PEREZ	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESA PUBLICA MEDELLIN
Peso Volumétrico(gms):	0	Dirección:	RURAL_190837200661940000_PIEDRECITAS	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Valor Declarado(\$):	822.650	Tel:	116940778	Referencia:	PQR-12505915-X7M6A-0158
Costo de manejo(\$):	0	Ciudad:	TURBO	Departamento:	ANTIOQUIA
Valor Total:	822.650 COP	Dpto:	ANTIOQUIA	Código Postal:	050035072
Observaciones del cliente:		Código Postal:	050035072	Código Operativo:	3333469
Díces Contener:		Código Operativo:	3333469	Causa Devoluciones:	
C.C.:		Fecha de entrega:		SE	Rehusado
Distribuidor:		Hora:		NE	No existe
Gestión de entrega:		Firma oprimire yo sello de quien recibe:		NS	No reside
101		28 ABR 2025		NR	No reclamado
260		Tab. Hora:		DE	Desconocido
				CI	Cerrado
				CA	No contactado
				FA	Faltado
				AC	Apostado/Clausurado
				FR	Fuera Mayor
				Causa Devoluciones:	
				RA519644045CO	
				3333	
				469	
				PO.MEDELLIN	
				NOR-OCCIDENTE	

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. N° 900.662.817-9
CORREO CERRADO NACIONAL 2025
Centro Operativo: PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 17224716
Fecha Pre-Admisión: 28/03/2025 11:18:45

