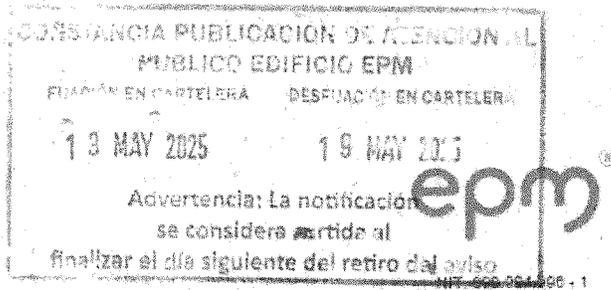


Medellín, 21 de Marzo de 2025



Señor (a).

ADRIANA NATHALY ORTIZ TELLEZ

PQR-12508096-V3G4A

RURAL_190579101971100000_CA 17 9-56

PUERTO BERRÍO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12508096-V3G4

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: 12/03/2025

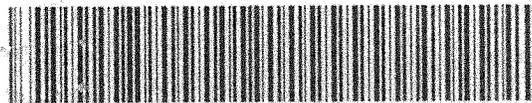
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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

HENRY ALEXANDER GONZALEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190579101971100000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.908 - 1

Caso Nro: PQR-12508096-V3G4 Fecha Creación: 03/03/2025 04:28:21 PM
Contacto: Adriana Nathaly Ortiz Tellez
Instalación: 190579101971100000
Dirección: RURAL_190579101971100000_CA 17 9-56
Meses Reclamados: Febrero-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria del servicio, solicita revisar el consumo de energía facturado en el mes de febrero de 2025, manifiesta que viven las mismas personas (tres), tienen los mismos electrodomésticos sin incrementar su uso (un televisor, dos ventiladores y una licuadora), 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-12508096-V3G4 Fecha Respuesta: 12/03/2025 05:21:00 PM
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 143 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 532309203 del jueves, 6 de marzo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 27056 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). No se realiza separación de valores, pues el cliente canceló 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.

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 González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FB-14-V06-30992021

epm

