



NIT. 990.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12658431-N5Y0 Fecha Creación: 30/04/2025 01:37:37 PM
Contacto: Yulani Isbeth Gomez Miranda
Instalación: 178004220771000000
Dirección: RURAL_178004220771000000_178004220771000000
Meses Reclamados: Abril-2025;Marzo-2025;Febrero-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BARBOSA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria, manifiesta inconformidad con el consumo de energía, 196 kilovatios hora (kWh) facturados en la cuenta de servicios de febrero de 2025, marzo 284 kWh y abril 287 kWh contrato: 12885907. Nos indica que, el servicio no esta en uso desde el mes de diciembre de 2024 la casa esta desocupada totalmente vacía. Valor de la factura \$941.181, la usuaria informa que va a cancelar la factura completa.

Nro. Respuesta: PQR-12658431-N5Y0 Fecha Respuesta: 08/05/2025 12:15:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la reclamación presentada por el usuario para el servicio de energía, nuestra empresa en revisión realizada a la dirección RURAL_178004220771000000 municipio de Barbosa el 06 de mayo de 2025 con orden 550614900, se evidencia que, el medidor con serie: 19681547, con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, fue descartado surtimiento a otras instalaciones, trocambio de consumos y error de lectura, la lectura del medidor al momento de la revisión fue de 5098 kilovatios hora (kWh), lo que demuestra que esta correcta y está bien leído. Se identifica que el consumo de energía por 196 kilovatios hora (kWh) facturados en la cuenta de servicios de febrero de 2025, marzo 284 kWh y abril 287 kWh fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor como único testigo en la instalación y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es: mes de febrero 429,7 kWh, marzo 417,7 kWh y abril 425 kWh. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de la instalación. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses febrero, marzo y abril por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Por otra parte, se informa que, nuestra entidad aplica las tarifas que son establecidas por la CREG (comisión de regulación de energía y gas) pues la empresa solo actúa con base en lo establecido por la normatividad vigente, y aplica las tarifas con base en el número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor o usuario. No se dejaron valores en investigación dado que la usuaria cancelaría la factura. Para EPM siempre ha sido su deseo establecer relaciones a largo plazo con sus clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

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:

Maria Eugenia Saldarriaga Q.

MARIA EUGENIA SALDARRIAGA QUINTERO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrá acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio:

Envía Electrónico

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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: 1318521
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: yulany210@hotmail.com - Yulani Isbeth Gómez Miranda
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12658431-N5Y0
 Fecha envío: 2025-05-09 18:02:49
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<p>Mensaje enviado con estampa de tiempo</p> <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>	<p>Fecha: 2025/05/09 Hora: 18:05:10</p>	<p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/05/09 18:05:10</p>

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 recepcione 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-12658431-N5Y0



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-12658431-N5YQ-1792.pdf	application/pdf	45680248439efda97f08edc4f2ce9d0ec0c72717d5a7611c35e6008364d4b48a

 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

A ¡Hola!

Adjunto encontrarÃ¡ la informaciÃ³n de
Detalle de respuesta al nÃºmero de radicado
PQR-12658431-N5Y0.

A Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

