

Medellín, 29 de Mayo de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DEFIJACIÓN EN CARTELERA
14 JUL 2025	18 JUL 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



INT. 920.804.926 - 1

Señor (a).

YESICA ELEANY LONDOÑO FRANCO

PQR-12679228-J0P2A

RURAL_190110200278230000_VDA EL RESPALDO

BRICEÑO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12679228-J0P2

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: 20/05/2025

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,

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190110200278230000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 900.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12679228-J0P2 Fecha Creación: 08/05/2025 02:36:06 PM
Contacto: Yesica Eleany Londoño Franco
Instalación: 190110200278230000
Dirección: RURAL_190110200278230000_VDA EL RESPALDO
Meses Reclamados: Marzo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BRICEÑO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria realiza reclamación por alto consumo del servicio de energía con el contrato 8788966, para la factura trimestral del mes de marzo de 2025, para lo cual solicita le realicen una revisión tanto de lectura como de instalaciones para determinar la causa del alto consumo. No se realiza separación de valores dado que la usuaria canceló la factura en su totalidad. Se informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas. Usuaría manifiesta no tener correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-12679228-J0P2 Fecha Respuesta: 20/05/2025 02:04:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar en nuestros sistemas de información donde evidenciamos que, para liquidar el consumo del periodo del mes de marzo de 2025, se tomó lectura al medidor el 4 de marzo de 2025, el cual reportó 4608 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la lectura tomada en el periodo anterior 4292 kWh, arrojó un consumo de 316 kWh, unidades que presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 259,6 kWh. Por lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en los Contratos de Condiciones Uniformes en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación por medio de la aplicación de modelos de analítica de datos utilizando la metodología de series de tiempo con lo cual se pudo concluir que el incremento de consumos es debido a mayor uso del servicio, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación, tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994, en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, atendiendo su reclamación, se envió revisión a la instalación el 14 de mayo de 2025, donde se encontró medidor con lectura de 4879 kWh en normal funcionamiento, se descartó error de lectura, no surte a otros inmuebles. Se evidenció daño eléctrico interno. Los valores facturados en el servicio de energía guardan directa relación con los consumos generados en el inmueble, liquidados por estrictas diferencias de lecturas tomadas al medidor, siendo este el único testigo que tiene nuestra empresa para medir el consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras éste funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo facturado en el servicio de energía para el mes de marzo de 2025 con periodicidad trimestral, es correcto, motivo por el cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de 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:



CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

