

Medellín, 30 de Mayo de 2025

Señor (a).

GUDIELA MORENO JARAMILLO

RURAL_190110200321000000_VDA LA AMERICA

BRICEÑO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12679825-W6X6

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: 21/05/2025

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.

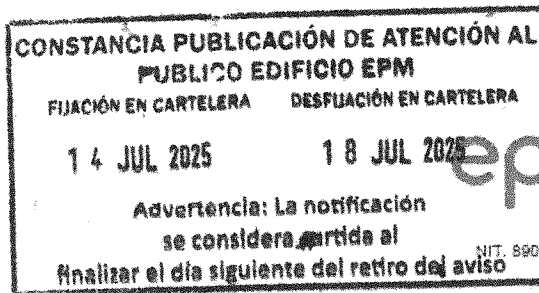
Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

Claudia Arenas Chavarria

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



PQR-12679825-W6X6A



190110200321000000-4-0

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12679825-W6X6 Fecha Creación: 08/05/2025 03:48:56 PM
 Contacto: Gudiela Moreno Jaramillo
 Instalación: 190110200321000000
 Dirección: RURAL_190110200321000000_VDA LA AMERICA
 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 6745278, 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. manifiesta que la vivienda permanece sola y solo hay una nevera. No se realiza separación de valores dado que la usuaria manifiesta el deseo de cancelar la factura. Se informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas. Usuaría manifiesta no tener correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-12679825-W6X6 Fecha Respuesta: 21/05/2025 11:11:00 AM
 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 28 de febrero de 2025, el cual reportó 8612 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la lectura tomada en el periodo anterior 8078 kWh, arrojó un consumo de 534 kWh, unidades que no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 795,3 kWh, 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 20 de mayo de 2025, donde se encontró medidor con serie 15479512 y lectura de 8902 kWh en normal funcionamiento, vivienda habitada por cuatro (4) personas, se descartó error en la lectura, no surte a otros inmuebles y no se evidenció daño eléctrico. 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. Es importante mencionar que los consumos de energía pueden variar de un trimestre a otro por múltiples causas, entre ellas por la variación el precio del kWh, el número de días del periodo facturado, número de personas, utilización de aparatos eléctricos de alto consumo de energía o el tiempo de utilización de los electrodomésticos. 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:

apugaplu

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

ada

CUMAYOS		3009	472
		020	
Valores	Destinatario	Remitente	Orden
			Canto

PO. MEDELLIN NOR-OCCIDENTE		3333 469	
Causa Devoluciones: ☐ SE Retenido ☐ ME No existe ☐ NS No existe ☐ NE No reclamado ☐ DE Descartado Dirección errata:		☐ CI Cerrado ☐ NI No contactado ☐ FA Faltado ☐ AC Aceptado ☐ FM Fuerza Mayor	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		Hora:	
C.C. 5.111.7025 Fecha de entrega:		Distribuidor:	
C.C. 250 Fecha de entrega:		Observaciones del cliente: PQR-12679825-W6X6A0158	
Dico Container:		Código Operativo 3090920	
Ciudad: BRICEÑO, ANTIOQUIA		Código Postal:	
Dirección: RURAL, 1901-10200321000003, VIALA AMERICA Tel: 3126785161		Código Operativo 3333469	
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA		Depto: ANTIOQUIA	
Nombre: Razon Social: GUDIOLA MORENO JISRAELITO		Código Postal: 050036072	
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 Referencia: PQR-12679825-W6X6A0158		Teléfono: 3090980	
Remite:		Remite:	
Valor Total: \$22.650 COP		Valor Flete: \$22.650	
Valor Declarado: \$0		Paso Facturado(gfs): 200	
Paso Volumetrico(gfs): 0		Paso Fisico(gfs): 200	

... ..

[illegible]