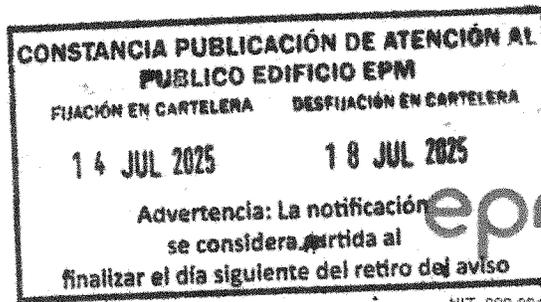


Medellín, 3 de Junio de 2025



Señor (a).

MARIA VICTORIA OCHOA MEJIA

PQR-12684948-K3W2A

RURAL_190670201605230000_EL CARMEN

SAN ROQUE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12684948-K3W2

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.

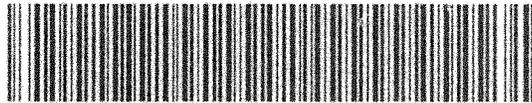
Fecha del acto que se notifica: 22/05/2025

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,

LEYDY YULIHER TORRES CORDOBA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190670201605230000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12684948-K3W2 Fecha Creación: 12/05/2025 09:56:31 AM
Contacto: Maria Victoria Ochoa Mejia
Instalación: 190670201605230000
Dirección: RURAL_190670201605230000_EL CARMEN
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN ROQUE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria solicita que se revise las lecturas y el consumo de la factura de abril del contrato 8083043 indica que en esa fecha de consumo no estaban en la casa la vivienda estaba desocupada desde final de diciembre de 2024, por lo tanto no comprende a que se debe, apenas ocupo la vivienda. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

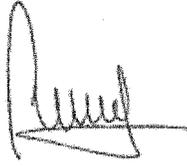
Nro. Respuesta: PQR-12684948-K3W2 Fecha Respuesta: 22/05/2025 10:09:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 147 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de abril de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor 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, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 553344124 del viernes, 16 de mayo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 24409 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. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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:



LEYDY YULHER TORRES CORDOBA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

0000

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	MARIA VICTORIA OCHOA MEJIA	Nombre/Razón Social:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Dirección:	RURAL 190870291605230000 EL CARMEN	Dirección:	MEDELLIN ANTIOQUIA
Ciudad:	SAN ROQUE ANTIOQUIA	Ciudad:	ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	050035072
Código postal:		Código postal:	RA527314973CO
Fecha admisión:		Envío:	

CUMAYO 3000 072 472

El valor de los servicios contratados por las compañías del operador, quien autoriza la explotación en el país por un periodo de 7 (siete) años desde la fecha de expedición de la licencia. Para mayor información consulte el artículo 17 de la Ley 172 de 1994.

Precedente: Expediente: C. Destinatario: Expediente: 3333469308087284527314973CO / El operador: COT 472000

Valores		Destinatario		Remitente	
Peso Facturado(gf):	280	Nombre/Razón Social:	MARIA VICTORIA OCHOA MEJIA	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Peso Voltaje(gf):	10	Dirección:	RURAL 190870291605230000 EL CARMEN	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Peso Facturado(gf):	290	Teléfono:	16375928	Ciudad:	MEDELLIN ANTIOQUIA
Valor Declarado:	58	Ciudad:	SAN ROQUE ANTIOQUIA	Referencia:	FOR-1288498-K3WZ2A-0158 Teléfono: 3808080
Costo de manejo:	58	Departamento:	ANTIOQUIA	Código Postal:	050035072
Valor Total:	\$22.680 COP	Código Operativo:	3008072	Código Operativo:	3333469

Orden de servicio:	17822346	Fecha Pre-admisión:	06/06/2025 11:36:04
Correo Operativo:	PO.MEDELLIN		

Causal Devoluciones:	
RE Retirada	CI C2 Cerrado
NS No existe	NI N2 No cobrado
NR No recibido	FA Faltante
NO No reconocido	FC Faltante Clausurado
DE Desconocido	FR Fuera Rango

Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
06 JUL 2025	Hora:
Fecha de entrega:	
Distribuidor:	
C.C. ANTIOQUIA	
Gestión de entrega:	

PO.MEDELLIN	3333
NOR-OCCIDENTE	469

