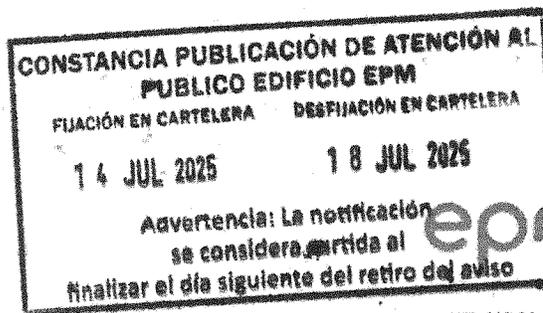


Medellín, 30 de Mayo de 2025



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

HECTOR DE JESUS MESA BEDOYA

PQR-12695122-Y0K6A

RURAL_191481100520287101_191481100520287101

RIOSUCIO, Chocó

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12695122-Y0K6

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.

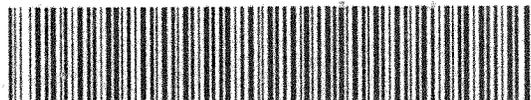
Fecha del acto que se notifica: 21/05/2025

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,

YENCY BIBIANA LOPERA AGUDELO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

191481100520287101-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12695122-Y0K6 Fecha Creación: 15/05/2025 08:09:10 AM
Contacto: Hector De Jesus Mesa Bedoya
Instalación: 191481100520287101
Dirección: RURAL_191481100520287101_191481100520287101
Meses Reclamados: Abril-2025;Marzo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: RIOSUCIO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Chocó

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario, presenta inconformidad por el consumo facturado en los meses de marzo y abril de 2025 en el servicio de energía. Manifiesta que no comprende la razón del alto consumo registrado, ya que, según indica, no se está haciendo uso continuo del servicio. El usuario solicita una revisión del medidor, argumentando que podría existir un error en la lectura, y solicita que se realicen las verificaciones correspondientes, ya que insiste en que el consumo facturado no corresponde con el uso real del servicio, usuario no autoriza notificación diferente a la personal, debido que no cuenta con correo electrónico, y autoriza que sea citado por mensaje texto. Se cobra por promedio de los últimos cinco meses 941 kilovatios hora (kWh) y se dejan en reclamación 222 kWh por valor de \$245.940.

Nro. Respuesta: PQR-12695122-Y0K6 Fecha Respuesta: 21/05/2025 02:27:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades. Por ello, analizamos su requerimiento relacionado con el consumo facturado en el servicio de energía en el mes de marzo y abril de 2025. Con el fin de brindarle una respuesta, consideramos los siguientes elementos: De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos facturados de 941 kilovatios-hora (kWh) para marzo y de 1,163 kWh para abril de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa según parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) a través de la Resolución 105_007 de 2024. Dada la reclamación se programa visita técnica a la instalación el día 17 de mayo de 2025, donde se encontró medidor, en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se detecta daño, no comparte el servicio, no hay error de lectura, no hay ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de energía para los meses de marzo y abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde, para el mes de abril a 941 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 222 kWh. Por valor de \$ 245.940. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso tal que desee cancelar los valores en reclamación antes de que se liquide la próxima factura puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación. No se realiza separación de valores para el estado de cuenta correspondiente al mes de marzo de 2025, dado que este se encuentra cancelado en su totalidad.

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:



YENCY BIBIANA LOPERA AGUDELO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	HECTOR DE JESUS MESA BEDOYA	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDULLIN
Dirección:	RIOSUCIO CHOCO	Dirección:	CARRERA 88 N° 42 - 125
Ciudad:	CHOCO	Ciudad:	MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento:	CHOCO	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA527164514CO

CUMAYOS 3003 035 472

El servicio de correo certificado garantiza el cumplimiento del contrato y el control de calidad, pero no garantiza la entrega en el tiempo establecido. El tiempo de entrega depende de la distancia y del tipo de servicio. El tiempo de entrega puede variar entre 1 y 3 días hábiles. El tiempo de entrega puede variar entre 1 y 3 días hábiles. El tiempo de entrega puede variar entre 1 y 3 días hábiles.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.052.917-9 Correo Certificado en Correo CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2018 PO. MEDELLIN Orden de servicio: 17829103 Fecha Pre-Admisión: 05/06/2025 11:17:49 RA527164514CO	
Destinatario Nombre/Razón Social: HECTOR DE JESUS MESA BEDOYA Dirección: RIOSUCIO CHOCO Ciudad: RIOSUCIO CHOCO Teléfono: 3136724164 Valor Declarado: \$77.050 Valor Flete: \$77.050 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$77.050 COP	Remitente Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDULLIN Dirección: CARRERA 88 N° 42 - 125 Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Teléfono: 3606959 Código Operativo: 333468 Referencia: PCR:12695122-YOKGA-0158 Código Postal: 050035072
Observaciones del cliente: PCR:12695122-YOKGA-0158 Dice Contenedor:	Causas Devoluciones: RE: Reinscrito NE: No existe NS: No reside DE: No reclamado OE: Desconocido Dirección errada
Fecha de entrega: 05 JUL 2025 Hora: Distribuidor: Totonana C.C. Gestión de entrega: 1501	Estado: No contactado Fallado Aprobado Clasurado Fuerza Mayor
PO. MEDELLIN NOR-OCCIDENTE 3333 469	

