

Medellín, 14 de Febrero de 2024

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM	
EXPOSICION EN CARTERA	DESTIJACION EN CARTERA
14 MAY 2024	20 MAY 2024
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.	



NIT-890.804.896 - 1

Señor (a).

PEDRO JOSE GARCIA

PQR-11408302-H9Z5A

RURAL_190110200361465000_VEREDA LA CALERA

BRICEÑO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11408302-H9Z5

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: 05/02/2024

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.

190110200361465000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-11408302-H9Z5 Fecha Creación: 18/01/2024 09:43:05 AM
Contacto: Pedro Jose Garcia
Instalación: 190110200361465000
Dirección: RURAL_190110200361465000_VEREDA LA CALERA
Meses Reclamados: Diciembre-2023;Septiembre-2023;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BRICEÑO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario realiza reclamación por alto consumo del servicio de energía con el contrato 11125887, para la factura trimestral del mes de diciembre de 2023 tanto en el consumo del periodo como en los ajustes realizados en el mes de septiembre de 2023, para lo cual solicita que realicen una revisión tanto de lectura como de instalaciones para verificar el alto consumo, manifiesta que habita la vivienda hace 8 años, tiene una nevera y 5 bombillos. No se realiza separación de valores dado que el usuario manifiesta el deseo de cancelar la factura. Usuario manifiesta no tener correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-11408302-H9Z5 Fecha Respuesta: 05/02/2024 04:47:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar a nuestros sistemas de información donde evidenciamos que, para liquidar el periodo del mes de septiembre de 2023, se tomó lectura al medidor el 02 de septiembre, el cual reporto 2420 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la lectura tomada en el trimestre anterior 72 kWh arrojó un consumo de 2.348 kWh, sobrepasando el límite superior de 303 kWh, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio histórico de la instalación, que para el mes de septiembre correspondía a 75,75 kWh dejando en investigación 2.272,25 kWh mientras se programaba la revisión. El 22 de septiembre de 2023 se realizó revisión en la instalación, donde se encontró medidor con lectura 2432 kWh en normal funcionamiento, se descartó inconsistencias en la lectura, no surte a otros inmuebles, no se detectó daño eléctrico. Según lo expuesto, el consumo de energía que se encontraba en investigación en el periodo del mes de septiembre de 2023 fue facturado en el periodo del mes de diciembre de 2023 y se ve reflejado en la factura como "Ajuste conceptos facturados" por valor de \$1.672.926. Sin embargo, analizamos el historial de consumos de la instalación, donde evidenciamos una inconsistencia en la lectura reportada el 01 de junio de 2023, por lo tanto, se modifica el consumo facturado para el mes de septiembre de 2023, cobrando 2,49 kWh, en lugar de 2.348 kWh. Proyección realizada con base en la lectura anterior de 2112 kWh, tomada el 31 de mayo de 2022 y la lectura de 2420 kWh tomada el 02 de septiembre de 2023, se genera una modificación por valor de \$1'696.771. Ahora bien, para el periodo del mes de diciembre de 2023 no fue posible realizar la toma de lectura por problemas de orden público en la zona, motivo por el cual se facturó un consumo estimado de 1.211,25 kWh. Por lo anterior, se envió revisión a la instalación el 24 de enero de 2024, donde se encontró medidor con lectura 2517 kWh en normal funcionamiento, por lo cual, se modifica el consumo de energía facturado por promedio en el periodo del mes de diciembre de 2023, cobrando 63 kWh en lugar de 1.211.25 kWh, Proyección de lectura realizada con base en la lectura anterior de 2420 kWh tomada el 02 de septiembre de 2023 y la lectura de 2517 kWh obtenida en la revisión. Se genera una modificación por valor de \$763.506. Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa modifica los consumos facturados en el servicio de energía para los periodos de septiembre y diciembre de 2023, bajo el concepto de consumos por promedio y ajuste conceptos facturados, generando una modificación definitiva por un valor total de \$2'460.277. Quedando como saldo a favor \$8.055.

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 Chavarría

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN										« 472 »			
										Correo y mucho más			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dirección Errada		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cerrado		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Existe Número			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Reside		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fallido		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Contactado			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Desconocido		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fuerza Mayor		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apartado Clausurado			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rehusado		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No Reclamado							
Fecha 1:		DÍA	MES	AÑO	R	D	Fecha 1:		DÍA	MES	AÑO	R	D
Nombre del distribuidor						Nombre del distribuidor							
C.C. 04 ABR 2024						C.C.							
Centro de distribución						Centro de distribución							
Observaciones						Observaciones							

