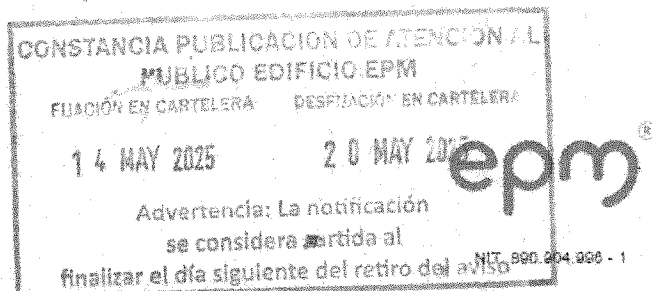


Medellín, 17 de Marzo de 2025



Señor (a).

ROBINSON ALBERTO VARGAS MARIN

PQR-12361760-J7F6A

RURAL_190736105010800000_BARRIO 13 DE MAYO

SEGOVIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12361760-J7F6

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.

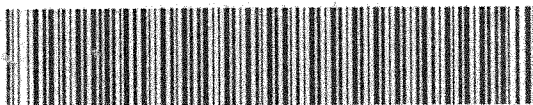
Fecha del acto que se notifica: 06/03/2025

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,

ANDRES FELIPE ROLDAN ZAPATA



190736105010800000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 900.904.908 - 1

Caso Nro: PQR-12361760-J7F6 Fecha Creación: 13/01/2025 09:48:18 AM
 Contacto: Robinson Alberto Vargas Marin
 Instalación: 190736105010800000
 Dirección: RURAL_190736105010800000_BARRIO 13 DE MAYO
 Meses Reclamados: Diciembre-2024;
 Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SEGOVIA
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de beneficiario del servicio y pagador de este, presenta inconformidad con el consumo de energía facturado en el periodo de diciembre de 2024. Manifiesta desconocer la razón por la cual el consumo es tan elevado, pues no ha realizado cambio alguno en los equipos eléctricos y/o electrónicos instalados, tampoco en los hábitos de consumo y menos en la cantidad de personas que habitan el inmueble. Informa que funciona planta de procesamiento de material aurífero. Indica que la planta trabaja aproximadamente ocho (8) horas diarias en promedio. **Cliente no autoriza notificación diferente a la notificación personal porque no tiene o no manera correo electrónico.

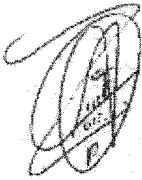
Nro. Respuesta: PQR-12361760-J7F6 Fecha Respuesta: 06/03/2025 09:50:00 AM
 Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión y análisis de la información registrada en los diferentes sistemas disponibles en la empresa, se identificó que el consumo de 4.715 kilovatios hora (kWh) facturado en diciembre de 2024 fue calculado con base en la diferencia de las lecturas del medidor. Al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en la Resolución 105_007 de 2024, artículo primero, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Sin embargo, en respuesta al reclamo presentado, se generó una orden de revisión de la instalación, la cual se llevó a cabo el miércoles 22 de enero de 2025. Durante la revisión, se encontró que el medidor registraba una lectura de 49.571 kWh, estaba bien marcado, funcionaba correctamente y registraba los consumos de manera adecuada, sin evidenciarse trocamiento ni error de lectura. Además, se revisó el punto de prestación del servicio con herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica), encontrando daños en el interior del inmueble, los cuales fueron informados al cliente durante la revisión. Por lo tanto, se concluye que el consumo fue ocasionado por un mayor uso del servicio. Se verificaron los procesos de lectura y facturación, sin encontrar inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados en diciembre de 2024, ya que se ajustan a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). Cabe destacar que los consumos de la instalación se determinan por el registro del contador, según los hábitos de uso del servicio en el inmueble, la capacidad eléctrica instalada, el uso de aparatos eléctricos y/o electrónicos y el estado de estos. Se sugiere hacer un seguimiento de las lecturas para identificar en qué horarios y con qué actividades se demanda mayor consumo. Se informa que, si decide presentar los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor reclamado, si lo hubiera, será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida. De no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se incurrirá en causal de suspensión del servicio, lo cual podría ocasionar un cobro posterior por reconexión en caso de hacerse efectiva la suspensión. Observación: No se separan valores ya que el cliente manifestó su deseo de pagar la totalidad de la factura. Asimismo, se le indicó que, de no realizar el pago e interponer recursos, estos serán rechazados.

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:



ANDRES FELIPE ROLDAN ZAPATA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Destinatario	Remitente
Número Razón Social: ROBINSON ALBERTO VARGAS MARIN Dirección: RURAL 190-386587HOMEROS, PUERTO 13 DE MAYO Ciudad: SEGAVIA ANTIOQUIA Departamento: ANTIOQUIA Código postal: Fecha admisión:	Nombre Razón Social: EMPRESA PULPAS DE MUELL - EMPRESA PULPAS DE MUELL Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Departamento: ANTIOQUIA Código postal: 050035072 Envío: RA5118996652C0

1-800-4-A-NITE 480.052.917-9

33346300007 RA51885005200
 Printed by the Department of Health, 1500 North 17th Street, Room 100, Phoenix, AZ 85003-4001

33334693000077RA5188506632C0

Tel: 02046404040 (UK) 47221833.