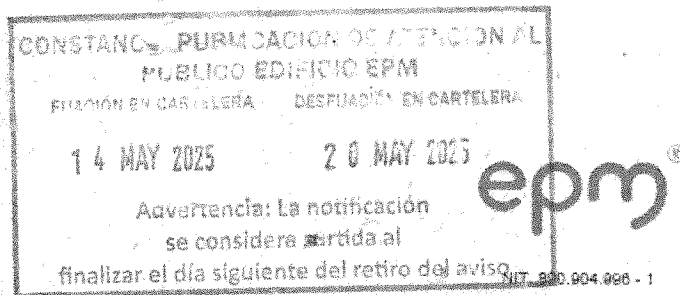


Medellín, 17 de Marzo de 2025



Señor (a).

OFELIA ROBLES

PQR-12487852-S8R2A

RURAL_190579101973500102_URIBE UIRBE

PUERTO BERRÍO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12487852-S8R2

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

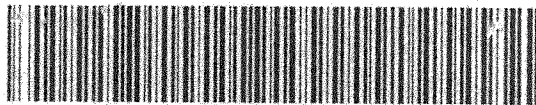
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier 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,

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ



190579101973500102-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 800.904.006 - 1

Caso Nro: PQR-12487852-S8R2 Fecha Creación: 25/02/2025 09:18:17 AM
Contacto: Ofelia Robles
Instalación: 190579101973500102
Dirección: RURAL_190579101973500102_URIBE UIRBE
Meses Reclamados: Febrero-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria, solicita revisar el consumo de energía facturado en el mes de febrero de 2025, manifiesta que arrendó la vivienda desde el 15 de diciembre de 2024 (desconoce la cantidad de personas que viven), igualmente considera que no hay justificación para el consumo facturado, solicita se le realice una revisión al medidor para descartar errores o daños. No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura del mes objeto de reclamo.

Nro. Respuesta: PQR-12487852-S8R2 Fecha Respuesta: 06/03/2025 07:23:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 292 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de febrero 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 530138090 del jueves, 27 de febrero de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 2379 kWh, bien marcado, con servicio registró 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 febrero de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura del mes 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:

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Code

Remitente	
Nombre/Razón Social	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDALLA - EMPRESAS PUBLICAS-MEDALLA
Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad:	MEDALLA, ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:	050035072
Envío	RA518895621C0

CUMAYOS

3006
000

472

[illegible]

20/03/2025 11:23:23

RA518896621L0

0-7-189066271C0

[illegible]

2025-05-28 10:00:00

333.3659.2006008.A518506.2JCC
 Printed: Regional Electronic Deposit Co. # 50 A55 Deposit / Item # 72 sent on Jan 11 18:02:30 2011 / Tel: 472.230.3333

CONTRATO CERTIFICADO NACIONAL 2025 Orden de servicio: 17714445		Remitente PO. MEDELLIN	
Destinatario Nombre/ Razon Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Direccion: CARRERA 50 N° 42 - 125 Referencia: PQR-12487852-S9R2A-0158 Telefono: 33600080 Ciudad: MEDELLIN - ANTIOQUIA Depto.: ANTIOQUIA		Causal Devoluciones: RE Rehusado NE No existe NS No recibe NR No reclamado DE Desconocido D Dirección errada	
Valores Peso Fisico(gm/s): 200 Peso Volumetrico(gm/s): 200 Peso Facturado(gm/s): 200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$22 850 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$22 850 CGP		Código Postal: 05003072 Código Operativo: 335346B	
Ciudad: PUERTO BERRIO		Código Operativo: 3306000	
Dirección: RURAL 190579101973500102, URIBE URIBE Teléfono: 3722872		C.C. Fecha de entrega: 20 APR 2021 Distribuidor: <i>Chavez</i> C.C. Gestión de entrega: <i>Chavez</i> Tel: 33600080	
Dice Contener:		Observaciones del cliente: PQR-12487852-S9R2A-0158	
		Cerrado No contactado Fatigado Apilado Clausurado Fuerza Mayor	
PO. MEDELLIN NOR-OCCIDENTE		3333 469	