

NIT. 890.904.928 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12509778-L7X3 Fecha Creación: 04/03/2025 09:53:36 AM
Contacto: Cristina Daniela Quintero Lujan
Instalación: 190590100001015000
Dirección: RURAL_190590100001015000_BARRIO LA INDIA
Meses Reclamados: Febrero-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: VALDIVIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario, manifiesta inconformidad en el servicio de energía, informa que no se está generando cobro del servicio pero si se está haciendo uso normal del servicio. Actualmente residen dos (2) personas desde hace más de un año. Poseen un ventilador, una nevera, un baffle de sonido, un televisor y dos celulares. No se dejan valores separados, dado a que no generó cobro por concepto de consumo del servicio de energía. Autoriza expresamente ser notificada al correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-12509778-L7X3 Fecha Respuesta: 09/05/2025 02:24:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

Nuestra empresa, en atención a la presente reclamación, el 8 de marzo de 2025 se realizó una revisión técnica mediante la orden 532491506 para verificar el consumo de energía. En dicha visita se encontró el medidor en aparentemente en normal funcionamiento y no se identificó una causa para el no registro del consumo durante el período reclamado. Sin embargo, el 20 de marzo de 2025, durante una nueva visita ejecutada con la orden de trabajo 17063012, se detectó una irregularidad en la instalación, consistente en una línea directa conectada desde la acometida antes de la unidad de medida. Esta situación fue notificada al usuario y se procedió a normalizar el servicio. Teniendo en cuenta lo anterior, y con el fin de dar una solución de fondo y agregar más elementos a las revisiones preliminares, se generó la orden 17073473 para enviar el elemento de medida al laboratorio de EPM y descartar posibles daños ocasionados por la irregularidad mencionada. En cumplimiento de esta orden, el 28 de marzo de 2025 se retiró el medidor con número de serie 15240296, que registraba una lectura de 1328 kilovatios hora (kWh), y se instaló un medidor provisional, serie 27137898, con lectura de 2 kWh, el cual queda correctamente instalado y se deja el servicio en normal funcionamiento. Ahora bien, teniendo en cuenta que el medidor con serie 15240296, enviado al laboratorio, durante la revisión y con certificado de calibración y ensayo número 23412526 dio como resultado conforme, dado que cumple con las especificaciones técnicas requeridas para una correcta medición, nuestra empresa procede a realizar la recuperación del consumo correspondiente al mes reclamado, marzo de 2025, según lo establecido en la cláusula 52 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del servicio de energía, la cual concierne a la determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y/o en la instalación, sin acción u omisión del usuario, amparados a su vez en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994. Cabe mencionar que, para recuperar el consumo facturado correspondiente al mes reclamado de marzo de 2025, se realiza proyección de lecturas con base a la lectura de 98 kWh tomada del medidor provisional serie 27137898, el 5 de mayo de 2025, y la lectura de 22 kWh, tomada el 4 de abril de 2025 durante la toma de lectura para el mes de abril de 2025, la cual arrojó un consumo por diferencia de 76 kWh para un periodo de 31 días, es así que, para obtener la proyección diaria se divide el consumo obtenido por los días totales, y partir de este resultado se realiza proyección para los 29 días de consumo del periodo de marzo de 2025, para un total de 71,1 kWh. De esta manera, se realiza ajuste al consumo facturado en el mes de marzo de 2025, generando una modificación definitiva por valor de \$34.474. Adjunto se envía factura modificada.

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:



JAVIER ESNEIDER GUERRA ARROYAVE

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
MAYO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 12/06/2025

REFERENTE DE PAGO
1074332041-32

CONTRATO: 11380423

DIRECCIÓN ENTREGA:

BARRIO LA INDIA

MUNICIPIO: VALDIVIA-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1451510871

CLIENTE: Yeridsa Cardenas Barrientos

CONT: 11380423

CICLO: 120 - ESTRATO: 2

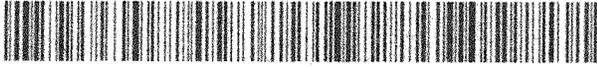
RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	86 kwh	\$42.172,14	76 kwh	\$34.474,21
TOTAL EPM			\$34.474,00	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$0,00	

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$34.474,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$30.926,41**



(415)7707173981008(8020)107433204132(3900)034474(96)20250612

CONTRATO:
11380423

TOTAL A PAGAR \$34.474,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio.



www.andes.com.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1).

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1319010
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: dq895886@gmail.com - Cristina Daniela Quintero Lujan
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12509778-L7X3
 Fecha envío: 2025-05-12 18:00:26
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 2



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	Fecha: 2025/05/12 Hora: 18:01:23		Tiempo de firmado: 2025/05/12 18:01:23 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	Fecha: 2025/05/12 Hora: 18:01:24	May 12 18:01:24 cl-t205-282cl postfix/smtp[29615]: 08B841248835: to=, relay=att1.gmail-smtp-in.l.google.COM[209.85.202.27]:25, delay=1.7, delays=0.05/0.01/1.4/0.24, dsn=4.2.2, status=ferred (host att1.gmail-smtp-in.l.google.COM[209.85.202.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4 2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffaed0b85a97d-3a1f8be5c96si683223f8f421 - gmail (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/12 19:24:09 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.



Contenido del Mensaje



Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12509778-L7X3



Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.



Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Factura.pdf	application/pdf	116911ee13a242aed51fa68cda5a2909a8178e9dd39e50b825f23a4e6c07feb2
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	69b1fb4770f94b40c44d7ca81551cceebea7bc7cae397ca0fdc59f22e10a64c2



Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



Vista del Contenido

Notificación PQR

¡Hola!

Aquí encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado:
PQR-12509778-L7X3

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

