

Medellín, 7 de Febrero de 2025

NIT. 890.904.990 - 1

Señor (a).

JORGE ALBERTO OSORIO BUITRAGO

PQR-12285232-Q4Z5A

RURAL_1590865700000000000_RURAL LA ESTRELLA

VARIANTE TABLACITA

LA ESTRELLA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12285232-Q4Z5

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.

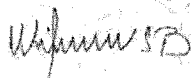
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 29/01/2025

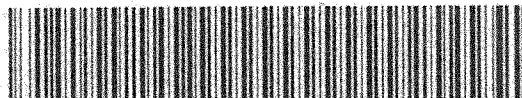
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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



WILMAR ALONSO SUAREZ BETANCUR



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

1590865700000000000-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 900.904.900 - 1

Caso Nro: PQR-12285232-Q4Z5 Fecha Creación: 04/12/2024 12:16:07 PM
Contacto: Jorge Alberto Osorio Buitrago
Instalación: 1590865700000000000
Dirección: RURAL_1590865700000000000_VARIANTE TABLACITA
Meses Reclamados: Noviembre-2024;Octubre-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LA ESTRELLA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario reclama por altos consumos en los meses de octubre y noviembre de 2024, manifiesta que los dos últimos meses viene afectando el promedio histórico, son mayores consumos sin presentar variación en la carga o novedades. No se modifica la factura, usuario realizara el pago de la factura completa.

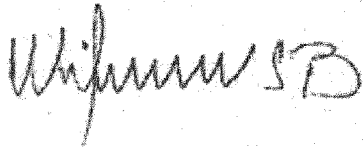
Nro. Respuesta: PQR-12285232-Q4Z5 Fecha Respuesta: 29/01/2025 08:53:00 AM
Resultado: Accede parcialmente no imputable a EPM

Decisión:

En atención a su solicitud se identifica que los consumos para los meses de octubre y noviembre de 2025 de 238 – 259 kilovatios hora (kWh), respectivamente, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y presentaron desviación significativa sobrepasando el límite superior de 224 - 237 kWh, generando afectación al promedio y porcentaje establecido para esta dirección, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar el consumo en su totalidad luego de llevar a cabo el debido proceso donde el día 21 de octubre de 2024 a nivel interno fue ejecutado un análisis del contrato de condiciones uniformes (CCU), haciendo uso de la información histórica de consumos de la instalación, luego de utilizado modelo se concluye que el consumo obedecía a la variación en el nivel de utilización por mayor uso. Teniendo en cuenta la reclamación presentada y con la revisión realizada en terreno el 5 de diciembre de 2024, se encontró medidor con lectura 77328 (bien leído), funciona vivienda. Capacidad instalada 4.8 kWh, repartida en ducha eléctrica e iluminación, instalaciones internas en buen estado no se encontraron daños o fugas eléctricas, se verificó funcionamiento del medidor y se encontró que trabaja correctamente, no existe intercambio de medidores, no se presentó error de lectura. Posterior a todo lo dicho y considerando los cambios en consumos y lecturas, se procede a generar una última solicitud con una actividad para verificar precisión de la medida, al 12 de diciembre de 2024 fue retirado medidor y se instaló medidor provisional, llevando el primero al laboratorio, el 20 de enero de 2025, se concluye que medidor retirado y analizado en laboratorio salió con resultado no conforme, el medidor habilitado como provisional se deja definitivo con cobro al usuario. Por todo lo antes dicho se reconsideran los consumos facturados en los meses de octubre y noviembre del año 2024, para el mes de octubre de 2024 se rebaja a 224 kWh, descontando 14 kWh, valor de \$11.966 y en el mes de noviembre de 2024 se rebaja a 237 kWh, se descuentan 22 kWh, correspondientes a \$18.530, en total se descuentan \$30.497. Teniendo en cuenta que en febrero del año en curso se van a cobrar \$16.654 del IVA del nuevo medidor, con el valor descontado este cobro fue cubierto, quedando así, saldo a favor de \$13.842, este se aplica cuando se liquide la factura del mes de febrero de 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.

Resuelto por:



WILMAR ALONSO SUAREZ BETANCUR

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

code

Destinatario

Remite/Razón Social: ANA BEATRIZ ARBELAEZ ARBELAEZ
Dirección: 190674200620550000
Ciudad: SAN VICENTE ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050559372
Fecha admisión: 17/02/2025 12:59:43

Remite

Remite/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: CRA 59 NO. 42-125 PISO 4
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050559372
Envío: RA514895152C0

472
3000
100

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

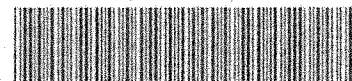
CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024

Centro Operativo: PQ.MEDELLIN

Fecha Admisión: 17/02/2025 12:59:43

Orden de servicio: 17668963

Fecha Aprox Entrega: 21/02/2025



RA514895152C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		Causal Devoluciones:	
Dirección: CRA. 59 NO. 42-125 PISO 4		NIT/C.C.T.: 980904996	
Referencia: PQR-12426367-P459	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050039072	
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469	
Nombre/ Razón Social: ANA BEATRIZ ARBELAEZ ARBELAEZ			
Dirección: 190674200620550000			
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3000100	
Ciudad: SAN VICENTE ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA		
Peso Físico(gms): 200	Dice Contener: OFICIO	Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
Peso Volumétrico(gms): 0		C.C. Tel: Hora:	
Peso Facturado(gms): 200		Fecha de entrega: 02/02/2025	
Valor Declarado: \$0		Distribuidor:	
Valor Flete: \$12.000	Observaciones del cliente:	C.C.	
Costo de manejo: \$0		Gestión de entrega:	
Valor Total: \$12.000 COP		Ter 2da	



33334693000100RA514895152C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Dirección: 25 C/A 35A 15 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: 1571 4722000

El usuario debe ingresar puntualmente que haya cumplimiento del código cuando encuentre publicado en la página web 472 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE