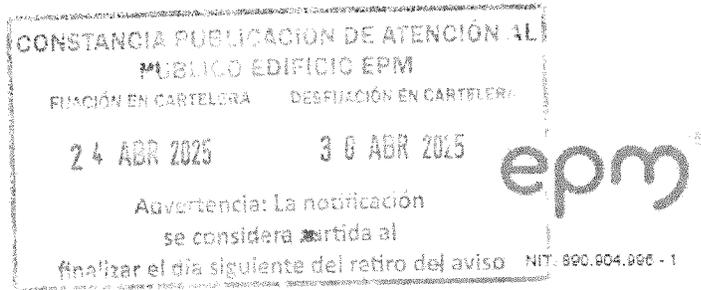


Medellín, 8 de Abril de 2025



Señor (a).

**UBERLEI MUÑOZ BEDOYA**

**PQR-12541253-H6Z2A**

CR 83 CB CL 20 -100 (INTERIOR 310 )

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 2389041

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12541253-H6Z2

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.

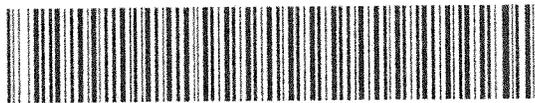
Fecha del acto que se notifica: 28/03/2025

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,

DIRLENNY LOAIZA MARIN



052823320001000310-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890 904 996 - 1

Caso Nro: PQR-12541253-H6ZZ Fecha Creación: 13/03/2025 05:44:33 PM  
Contacto: Uberlei Muñoz Bedoya  
Instalación: 052823320001000310  
Dirección: CR 83 CB CL 20 -100 (INTERIOR 310 )  
Meses Reclamados: Marzo-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Uberlei Muñoz Bedoya Cédula: 15265407 Dirección: CR 83 CB CL 20 -100 (INTERIOR 310 )  
Contrato: 12582851 Teléfonos: 3194135383 Correo Electrónico: NA Valor del reclamo: marzo \$81.631  
Meses a reclamar: marzo Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de marzo en el servicio de Energía . Indica que es una casa que esta alquilada pero es un cobro exagerado para 3 uno de ellos es menor edad, residen en la vivienda hace 2 meses , adema el señor Uberlei indica que meses atrás sea incrementado exageradamente y no entiende el motivo requiere una revisión . El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento PPS y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 619278df-83a8-4bcb-8de3-1302f0367f2d

Nro. Respuesta: PQR-12541253-H6ZZ Fecha Respuesta: 28/03/2025 10:26:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con verificación realizada en nuestro sistema de información, identificamos que, para la facturación de marzo de 2025 (consumo del 14 de enero al 12 de febrero de 2025) se registró por diferencia de lecturas un total de 151 kilovatios hora (kWh), los cuales presentaron un alto consumo con respecto al promedio histórico, según parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105 de 2024, (desviación significativa), dado que, sobrepasó el límite de 138 kWh establecido como límite superior para el periodo de facturación; motivo por el cual, nuestra empresa consideró necesario la respectiva investigación de dichos consumos y de acuerdo con la cláusula 50 del contrato de condiciones uniformes de energía (CCU), se hizo uso de la información histórica del inmueble registrada en nuestras bases de datos y se continuó con el proceso de facturación de los consumos registrados por el medidor, siendo este el testigo que tiene nuestra empresa para determinar el consumo que se demanda al interior del inmueble. Sin embargo, nuestra empresa atendiendo su solicitud, realiza revisión técnica en el inmueble el 18 de marzo de 2025, se verificó que el medidor funciona correctamente y que el aumento en los consumos se debió a mayor uso del servicio; en la revisión el técnico reportó que la nevera no funciona correctamente, se recomienda hacer las reparaciones pertinentes con personal calificado para evitar los altos consumos. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de marzo de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores teniendo en cuenta que, la factura objeto de reclamo se encuentra cancelada.

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:**



---

DIRLENNY LOAIZA MARIN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2020  
 Lic. Min. 001368 del 4/8/2020  
 Vigilada y Controlada por Min. TICs  
 CUIJ 4823 Transporte de Mercancia  
 CUIJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



81

COLVANES SAS NIT 800 185 306 4  
 Principal: Carrera 88 # 170-10 Bogotá  
 Atención al Cliente: (4) 4110098  
 www.envia.co

CREDITO 034052053548

CUIF  
 Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dec/04  
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PORT158		CENTRO DE COSTO: 158		CAUSAL DE DEVOLUCION:		Para Mx y Rf: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES: 1	Desconocido: No 31	INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657				PESO (gramos): 1000	Rehusado: No 44		
PARA: UBERLEI MUNOZ BEDOYA CARRERA 83 CB CALLE 20 -100 INTERIOR 310				PESO VOL: 1	No Resido: No 35	1	
TEL: 3194135383				PESO A COBRAR(Kg): 1	No Reclamado: No 40		
CEDULA/TI/NI/N: 890604995-1				VALOR DECLARADO: 5000	Dir. errada: No 34	 <b>15 ABR 2025</b> <b>NIT: 800.185.306-4</b>	
COD. POSTAL: 050015258				VAL SERV ME: 0	Otros (Nov Operativa/cerrada):		
CUENTA: 03-001-0004430				RECIBE LOS SABADOS: SI	Fecha de devolucion al remitente:	Cita complementaria de devolucion:	
PQR-12541253-H622				OTROS: 0	Observaciones en la entrega:	Recibi a satisfaccion / No Recibi a Satisfaccion	
Nombre CC Remitente:				FLETE VARIABLE: 0			
El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:				OTROS: 0			
AVISO				TOTAL FLETE: 0			
CARTAPORTE NO: 158				Fecha estimada de entrega: 09/04/2025			



Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2020  
 Lic. Min. 001368 del 4/8/2020  
 Vigilada y Controlada por Min. TICs  
 CUIJ 4823 Transporte de Mercancia  
 CUIJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034052053548

CUIF  
 Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dec/04  
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PORT158		CENTRO DE COSTO: 158		CAUSAL DE DEVOLUCION:		Para Mx y Rf: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES: 1	Desconocido: No 31	INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657				PESO (gramos): 1000	Rehusado: No 44		
PARA: UBERLEI MUNOZ BEDOYA CARRERA 83 CB CALLE 20 -100 INTERIOR 310				PESO VOL: 1	No Resido: No 35	1	
TEL: 3194135383				PESO A COBRAR(Kg): 1	No Reclamado: No 40		
CEDULA/TI/NI/N: 890604995-1				VALOR DECLARADO: 5000	Dir. errada: No 34		
COD. POSTAL: 050015258				VAL SERV ME: 0	Otros (Nov Operativa/cerrada):		
CUENTA: 03-001-0004430				RECIBE LOS SABADOS: SI	Fecha de devolucion al remitente:	Cita complementaria de devolucion:	
PQR-12541253-H622				OTROS: 0	Observaciones en la entrega:	Recibi a satisfaccion / No Recibi a Satisfaccion	
Nombre CC Remitente:				FLETE VARIABLE: 0			
El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:				OTROS: 0			
AVISO				TOTAL FLETE: 0			
CARTAPORTE NO: 158				Fecha estimada de entrega: 09/04/2025			

El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO