

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL**

**PUBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

26 AGO 2025

01 SEP 2025

Medellín, 14 de Julio de 2025

Advertencia: La notificación

se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.804.896 - 1

Señor (a).

**PEDRO CLAVER ALZATE RAMIREZ**

**PQR-12783667-W0L5A**

RURAL\_190698200818655000\_VALLE DE MARIA

EL SANTUARIO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12783667-W0L5

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: 03/07/2025

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,

*Jhonatan Florez H*

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190698200818655000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-12783667-W0L5 Fecha Creación: 16/06/2025 08:18:24 AM  
Contacto: Pedro Claver Alzate Ramirez  
Instalación: 190698200818655000  
Dirección: RURAL\_190698200818655000\_VALLE DE MARIA  
Meses Reclamados: Mayo-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EL SANTUARIO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usaria en calidad de propietaria reclama por el consumo del servicio de energía facturado en el mes de mayo de 2025, indica que le parece muy elevado. No autoriza notificación diferente a la personal. No se realiza separación de valores, debido a que el cliente informó que cancelará la factura, se le indicó que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12783667-W0L5 Fecha Respuesta: 03/07/2025 01:51:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 1.812 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de mayo 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. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 563658197 del miércoles, 18 de junio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 29471 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 mayo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación y además se manifestó la intención de cancelar la totalidad de la factura.

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:

Jhonatan Florez H

---

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

