



Medellín, 14 de Abril de 2025

Señor (a).

BEATRIZ ELENA COLORADO GARCIA

PQR-12546222-P2Y6A

RURAL_15912384200000000000_TABLAZA CARRILERA

LA ESTRELLA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12546222-P2Y6

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: 03/04/2025

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,

MARIA ELENA LONDONO PEREZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

15912384200000000000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 900.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12546222-P2Y6 Fecha Creación: 17/03/2025 09:39:50 AM
Contacto: Beatriz Elena Colorado Garcia
Instalación: 159123842000000000
Dirección: RURAL_159123842000000000_TABLAZA CARRILERA
Meses Reclamados: Marzo-2025;Febrero-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LA ESTRELLA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de hija de propietaria reclama por el consumo de energía facturado para el mes de marzo de 2025 a razón de 215 kilovatios hora (kWh), así como también por los ajustes de conceptos facturados por valor de \$118.893 correspondiente a 171 kilovatios pendientes del mes de enero de 2025. Indica viven solo tres personas, tienen nevera, no tiene lavadora, cocinan con gas, tiene un televisor e iluminación, afirma no tiene ducha eléctrica. A petición de la usuaria no se dejan valores en reclamación.

Nro. Respuesta: PQR-12546222-P2Y6 Fecha Respuesta: 03/04/2025 05:06:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para brindar respuesta a la reclamación presentada es importante precisar que la factura del mes de enero de 2025 corresponde a los consumos registrados entre el 18 de noviembre de 2024 y el 18 de diciembre de 2024; en este período la empresa se encontraba en el proceso de verificación de precisión de la medida del elemento de medición del servicio de energía, evidenciamos que el día 13 de diciembre de 2024 se retiró el medidor con serie 8071705 con una lectura de 26.962 kW y en la misma fecha instaló el medidor provisional serie 26364732 con una lectura de 37 kW; así pues, para obtener el consumo del mes de enero se hace necesario sumar los consumos del medidor retirado que fue de 179 kWh y los 38 kWh del medidor provisional, dando como resultado un consumo de 217 kilovatios, como dicho consumo presentaba desviación significativa; la empresa para cumplir con el debido proceso cobró para el mes de enero de 2025 un promedio de 46 kWh y dejó en investigación 171 kWh. Para investigar los 171 kWh pendientes se realizó revisión previa el día 30 de diciembre de 2024 con orden 510461641, en esta se encontró medidor provisional serie 26364732 con una lectura de 00172 kW, medidor empotrado, medidor con servicio registra y sin servicio no se observa registrar, usuaria informa que hace 20 días se llevaron el medidor del inmueble para proceso de calibración en laboratorio. Ahora bien, el consumo de energía registrado para el mes de marzo de 2025 corresponde a los consumos registrados entre el 17 de enero y el 17 de febrero de 2025, es necesario precisar que el 3 de febrero se instaló el medidor 8071705 ya calibrado con una lectura de 26.966 kW y se retiró el medidor provisional serie 26364732 con una lectura de 412 kW, así pues el consumo registrado para el mes de marzo es de 215 kWh, considerando los consumos registrados por el medidor temporal, 116 kWh, más los 99 kWh registrados por el medidor 8071705. El proceso de verificación de precisión de la medida se gestionó según orden de trabajo 16936602 y el resultado de esta verificación arrojó como resultado que el medidor está conforme. Certificación que se adjunta a la respuesta. Consecuente con esto, para el mes de marzo de 2025, además del consumo registrado por diferencia de lecturas a razón de 215 kWh y según los hallazgos encontrados en las revisiones efectuadas, se cobraron también como ajustes de conceptos facturados los consumos pendientes del mes de enero a razón de 171 kWh por valor de \$118.893. En atención a la reclamación presentada y por solicitud de la usuaria se envía una nueva revisión de consumos con orden 537336721 realizada el 26 de marzo de 2025, en esta se encontró medidor con marca correcta, serie 8071705 y una lectura de 27.281 kW, medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, usuaria que atiende la revisión informa que repararon daño en circuito que controla la iluminación de la sala y habitaciones, se descartan daños eléctricos o pérdidas. Por lo expuesto y relacionado anteriormente, nuestra empresa no reconsidera el consumo de energía facturado para el mes de marzo de 2025, como tampoco los consumos de energía ajustados en el mes de marzo, correspondientes a consumos pendientes del mes de enero de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994), los cuales fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y fueron verificados en su momento. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o estos le son negados el valor dejado en reclamación para este reclamo, en caso de haberlo dejado, será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:

Maria Elena Londono Perez

MARIA ELENA LONDONO PEREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Servicios Postales Nacionales S.A. RUT 900.062.917 B 305 25 6 95 A 95
Accion Anual: (57) 4726000 - 01 8000 111 210 - asociacion@nps.com.co
Misión: Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/Razón Social: BEATRIZ ELENA COLORADO GARCIA
Dirección: RURAL_15912384200000000000_TABLAZA CARRILERA
Ciudad: LA ESTRELLA ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Fecha admisión: 21/04/2025 11:25:30

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA521725658CO

3333
111

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9
Misión: Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo: PO.MEDELLIN
Fecha Admisión: 21/04/2025 11:25:36
Orden de servicio: 17751682
Fecha Aprox Entrega: 22/04/2025



RA521725658CO

Remitente Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C/T.R:899004996 Referencia: PQR-12546222-P2Y6A-0158 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072 Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469		Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td><td>Rehusado</td> <td><input type="checkbox"/> C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td><td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td><td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td><td></td><td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td><td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td><td></td><td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE</td><td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td>Dirección errada</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	C2	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	N2	No contactado	<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/>	Dirección errada			
<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	C2	Cerrado																													
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	N2	No contactado																													
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido																													
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado																													
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor																													
<input type="checkbox"/>	Dirección errada																																
Destinatario Nombre/ Razón Social: BEATRIZ ELENA COLORADO GARCIA Dirección: RURAL_15912384200000000000_TABLAZA CARRILERA Tel: 3247837881 Código Postal: Código Operativo: 3333111 Ciudad: LA ESTRELLA ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:																															
Valores Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$10.250 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$10.250 COP		Dice Contener: Observaciones del cliente: PQR-12546222-P2Y6A-0158																															
		Fecha de entrega: 22/04/2025 Distribuidor: C.C. Gestión de entrega: <input type="checkbox"/> 1er <input type="checkbox"/> 2do																															



33334693333111RA521725658CO

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

Principal Bogotá D.C. Calentón Diagonal 25 D # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722333

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 472, así como sus datos personales para vincular la entrega del envío. Para reportar algún reclamo: serviciosclientes@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co