

Medellín, 15 de Mayo de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERÍA	DESFIJACIÓN EN CARTELERÍA
27 JUN 2025	04 JUL 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	
NIT 800 204.996 - 1	

Señor (a).

ALEIDA XIMENA PARRA SERNA

PQR-12642706-M0H3A

RURAL_1740192842000000000_GOMEZ PLATA

GÓMEZ PLATA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Procedimiento
1994. PQR-12642706-M0H3

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: 06/05/2025

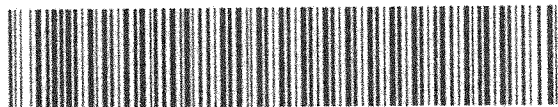
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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



LAURA MARCELA NAVAS



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

1740192842000000000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12642706-M0H3 Fecha Creación: 24/04/2025 01:30:10 PM
Contacto: Aleida Ximena Parra Serna
Instalación: 174019284200000000
Dirección: RURAL_174019284200000000_GOMEZ PLATA
Meses Reclamados: Marzo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GÓMEZ PLATA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre :Aleida Ximena Parra Serna Cédula:43695663
Dirección:RURAL_174019284200000000_GOMEZ PLATA Contrato:2779845 Teléfonos:3023568495
Correo Electrónico: N/A Valor del reclamo:\$157317 Meses a reclamar: Marzo Observación: Usuario en calidad de esposa del propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Marzo en el servicio de Energía . Indica que no esta de acuerdo con el alto consumo, residen en la vivienda 5 personas hace 21 años, donde informa que no han tenido ninguna eventualidad. Además asegura que el personal no esta leyendo la lectura del medidor, ya que siempre que van y se les prestan una escalara y para este periodo de facturación no fueron, entonces no entiende como sacaron el consumo. También informa que esta cansada que no lean la lectura en un mes y al siguiente promedian y luego recuperan. Favor revisar y visitar. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al o al PPS y además NO está en riesgo de suspensión del servicio.
ID:3d3c0a26-ab85-4a3c-8316-0df07b998aae

Nro. Respuesta: PQR-12642706-M0H3 Fecha Respuesta: 06/05/2025 09:53:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para marzo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 20.252 Kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo, configurándose una desviación significativa (Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos doce (12) meses). Nuestra empresa, de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble. Es decir: 233 kWh y generó la orden de investigación de consumos dejando un consumo de 260 kWh en investigación. En atención de ello, se realiza la revisión previa No. 534944909 y en dicha visita se revisó que el aumento en el consumo de energía se debe a la utilización de un fogón electrónico de 4000w hace varios meses, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994, conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de marzo de 2025, en el servicio de energía son correctos y fueron registrados por diferencia de lecturas tomadas del medidor. En vista de lo anteriormente citado, 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). El consumo puede variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo o algún evento atípico en la instalación; los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado anomalías que nos permitan inferir que existan causas imputables a EPM que estén generando altos consumos del servicio. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, en este caso particular no dejan valores en reclamación debido a que la factura de marzo de 2025 se encuentra cancelada en su totalidad. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:



LAURA MARCELA NAVAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

