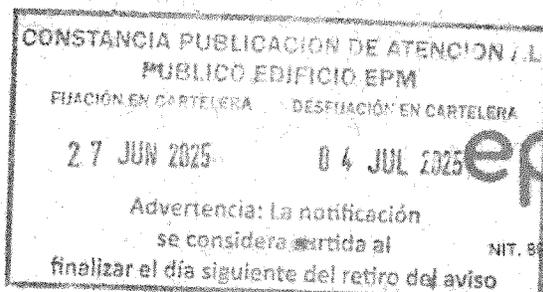


Medellín, 20 de Mayo de 2025



PQR-12656217-M8X7A

Señor (a).

NEREIDA NIBIA

RURAL_190580103773500000_B LAS BRISAS

PUERTO BERRÍO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12656217-M8X7

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: 09/05/2025

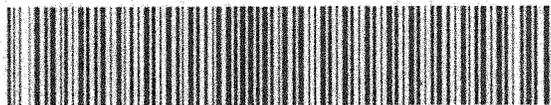
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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

Henry Gonzalez

HENRY ALEXANDER GONZALEZ



190580103773500000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

MIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12656217-M8X7 Fecha Creación: 29/04/2025 04:41:53 PM
Contacto: Nereida Nibia
Instalación: 190580103773500000
Dirección: RURAL_190580103773500000_B LAS BRISAS
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietaria del servicio, solicita revisar el consumo de energía facturado en el mes de abril de 2025, manifiesta que viven las mismas personas (tres), tienen los mismos electrodomésticos sin incrementar su uso (cinco ventiladores, una nevera, licuadora, lavadora), por ello considera que no hay justificación para el consumo facturado. Vive en el inmueble hace 25 años, no ha tenido visita, no ha tenido daños ni ha cambiado electrodomésticos. No se realiza separación de valores a petición del cliente, pues éste manifiesta que va a cancelar el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura del mes objeto de reclamo.

Nro. Respuesta: PQR-12656217-M8X7 Fecha Respuesta: 09/05/2025 01:17:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para abril de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 236 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior para el periodo 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, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 550687882 del martes, 6 de mayo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 51179 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 se hallaron daños internos en los circuitos eléctricos de la instalación. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza separación de valores, pues el cliente canceló el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total 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:

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

WDS

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	NEREIDA NIBIA	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección:	RURAL, MEDIO 10377-26000, ELAS BRIGAS	Dirección:	CARRERA 56 N° 42 - 12
Ciudad:	PUERTO BERRIO	Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	0500356072
Fecha admisión:		Código postal:	RA525679485CO
		Envío:	

CUMAYOS 3006 000 472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Nit 900.062.917-9
Fecha Pre-Admisión: 23/05/2025 11:06:48

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	NEREIDA NIBIA	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección:	RURAL, MEDIO 10377-26000, ELAS BRIGAS	Dirección:	CARRERA 56 N° 42 - 12
Ciudad:	PUERTO BERRIO	Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	0500356072
Fecha admisión:		Código postal:	RA525679485CO
		Envío:	

Orden de servicio:	17901894	Centro Operativo:	PO MEDELLIN
Referencia:	PQR-12656217-MBX7A-0156	Referencia:	PQR-12656217-MBX7A-0156
Referencia:	PQR-12656217-MBX7A-0156	Referencia:	PQR-12656217-MBX7A-0156
Referencia:	PQR-12656217-MBX7A-0156	Referencia:	PQR-12656217-MBX7A-0156

Nombre/Razón Social:	NEREIDA NIBIA	Dpto:	ANTIOQUIA
Dirección:	RURAL, MEDIO 10377-26000, ELAS BRIGAS	Código Postal:	0500356072
Tel:	3196596221	Código Operativo:	333469
Ciudad:	PUERTO BERRIO	Código Operativo:	333469
Dpto:	ANTIOQUIA	Código Operativo:	333469
Código Postal:		Código Operativo:	333469

Peso Facturado(g):	200	Peso Facturado(g):	200
Peso Volumétrico(g):	350	Peso Volumétrico(g):	350
Valor Declarado:	\$22.650	Valor Declarado:	\$22.650
Valor Flete:	\$22.650	Valor Flete:	\$22.650
Costo de manejo:	\$0	Costo de manejo:	\$0
Valor Total:	\$22.650 COP	Valor Total:	\$22.650 COP

Observaciones del cliente:	PQR-12656217-MBX7A-0156
----------------------------	-------------------------

C.C.:	161	C.C.:	200
Fecha de entrega:		Fecha de entrega:	
Distribuidor:		Distribuidor:	
Gastos de envío:		Gastos de envío:	

Forma nombre y/o sello de quien recibe:	
---	--

Causa Devolución:	<input type="checkbox"/> No existe <input type="checkbox"/> No existe <input type="checkbox"/> No reclamado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada	<input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> No contratado <input type="checkbox"/> Faltado <input type="checkbox"/> Apatado Clausurado <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
-------------------	--	--

PO. MEDELLIN NOR-OCCIDENTE	3333 469
----------------------------	-------------

33334693300600RA525679485CO

RA525679485CO



El usuario debe conservar cuidadosamente este comprobante del servicio como mecanismo de control de pago y/o para reclamos. Este comprobante no tiene validez jurídica alguna. Fecha admisión: 23/05/2025 11:06:48