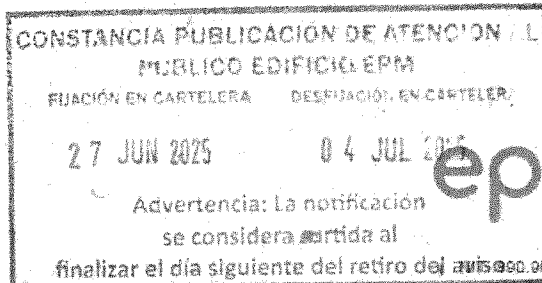


Medellín, 19 de Mayo de 2025



Señor (a).

EDISSON ALONSO BENITEZ BORJA

PQR-12661921-Y2H2A

RURAL_190285200751300000_VEREDA CARAUTA RUTA
751300

FRONTINO, Antioquia

Teléfono: 9876543

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12661921-Y2H2

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.

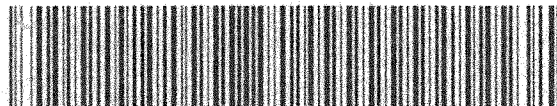
Fecha del acto que se notifica: 08/05/2025

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,

GLORIA DERLY ARIAS AGUDELO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190285200751300000-4-0

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.204.998 - 1

Caso Nro: PQR-12661921-Y2H2 Fecha Creación: 02/05/2025 11:22:34 AM
 Contacto: EDISSON ALONSO BENITEZ BORJA
 Instalación: 190285200751300000
 Dirección: RURAL_190285200751300000_VDA CARAUTA
 Meses Reclamados: Febrero-2025;
 Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: FRONTINO
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario inconforme con el consumo de energía trimestral, reclama por la factura del mes de febrero, informa que el tiene mucho consumo para lo que realmente consume, en la vivienda viven 3 personas, además insiste reiterativamente en que le hagan una visita para que le revisen lecturas y si tiene daños porque no encuentra la razón del consumo. No se separan valores factura cancelada del mes de febrero.

Nro. Respuesta: PQR-12661921-Y2H2 Fecha Respuesta: 08/05/2025 06:04:00 PM
 Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello, que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de energía para el estado de cuenta de febrero de 2025 asociado al contrato 11099740. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 199 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de febrero de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, del 17 de octubre de 2024 al 16 de enero de 2025, 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 550727797 del 08 de mayo de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 7779 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, se verifica las instalaciones internas y se observan que están en muy malas condiciones. 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 febrero de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Es de aclarar que, siendo el elemento de medida (medidor) que se tiene establecido por ley para medir el consumo que se demanda al interior de un inmueble, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas. No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad. Ante la presente respuesta aplican recursos de ley.

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:



GLORIA DERLY ARIAS AGUDELO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 29/09/2021

