

NIT. 890.904.990 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12796649-S7Z7 Fecha Creación: 19/06/2025 10:20:06 AM
Contacto: Esteban Alejandro Monsalve Londoño
Instalación: 190411200518000000
Dirección: RURAL_190411200518000000_SAN DIEGO
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LIBORINA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilino reclama por alto consumo mes de junio servicio de energía contrato 7531048, por solicitud del usuario no se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura, la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12796649-S7Z7 Fecha Respuesta: 24/06/2025 07:57:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de junio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 551 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 Clausula 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, Nuestra empresa procedió con la revisión previa No. 556913959, el día, viernes, 23 de mayo de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo o nadie atendió. Por tal razón, se programó una segunda visita para el sábado, 24 de mayo de 2025, con el número de orden: 557388150 y cuyo resultado fue: Casa Sola. Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, nuestra empresa y de acuerdo con el CCU, en su cláusula 50, está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa no es imputable a la misma. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 564903148 del viernes, 20 de junio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 22826 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. Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados, en el mes de junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor.

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:



HERMA ISABEL ZAPATA MAYA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021





**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio

Documentos Electrónicos

www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín (NIT 890.904.996-1).

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1347921
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanas.com.co
 Destinatario: estebanaalejandromi02@hotmail.com - Esteban Alejandro Monsalve Londoño
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12796649-S7Z7
 Fecha envío: 2025-06-25 18:02:54
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:03:48		Tiempo de firmado: 2025/06/25 18:03:48 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:03:49	Jun 25 18:03:49 ci-1205-282c postfix/smtp[25170]: ED30C12487F6: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.23]:25, delay=0.82, delays=0.08/0.0.49/0.25, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.23] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (52017082302) [SJSPEPF000001F0.namprd55.prod.outlook.com 2025-06-25T23:03:49.615Z 08DDB0EE0A2AF2E2] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/25 18:55:36 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado; en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.



Contenido del Mensaje



Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12796649-S7Z7



Cuerpo del mensaje:

Haga clic aquí para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.



Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Detalle-PQR-12796649-S7Z7-3985.pdf	application/pdf	04b0c4c8a9642ad34d8ba80bbe07e71177a3babb0987246304ff159f0edf0180

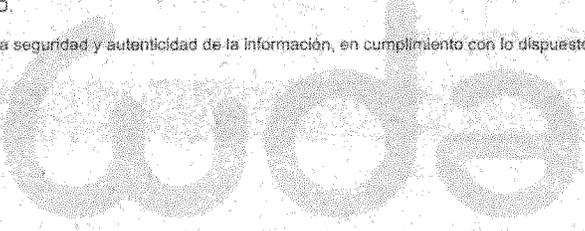


Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con firma digital y estampado crono-lógico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



Notificación PQR

A



A
A

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12796649-57Z7

A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

