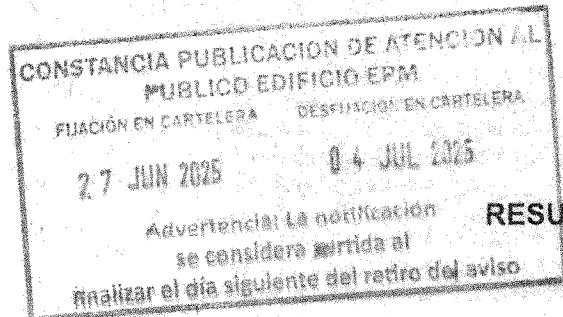




NIT. 890.804.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12799329-T8V6 Fecha Creación: 19/06/2025 04:50:48 PM
Contacto: Leidy Xiomara Mejia Velez
Instalación: 190383100022900000
Dirección: RURAL_190383100022900000_B SAN JORGE
Meses Reclamados: Junio-2025;Mayo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: LA PINTADA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuaria solicita revisar consumos de las facturas de mayo y junio de 2025, afirma que se incrementaron a 388 y 324 kilovatios respectivamente. Cliente solicita de forma expresa una revisión de la instalación pese a que se le indicó que ya tiene una revisión previa por el método analítico en la cual se encontró que el incremento de consumos se debe a una variación en el nivel de utilización del servicio. Cliente autoriza notificación por correo electrónico. Se hace entrega de factura modificada temporal de los valores que no son objeto de reclamo.

Nro. Respuesta: PQR-12799329-T8V6 Fecha Respuesta: 24/06/2025 09:14:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

En verificación realizada en nuestras bases de datos, hemos encontrado que ante el incremento de consumo que incurrió en una desviación significativa con respecto al promedio habitual de consumo en la vivienda para el periodo comprendido entre el 18 de marzo y el 15 de abril de 2025, ya se había realizado una revisión previa a la facturación el día 16 de abril de 2025, en dicha revisión se encontró por medio de la aplicación de modelos de analítica de datos utilizando la metodología de árboles de clasificación, con la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es debido a una variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio, pese a esto, y ante la solicitud expresa de revisar la instalación, nuestra empresa realizó verificación en terreno y de acuerdo con la revisión realizada el día 21 de junio de 2025, se encontró medidor con lectura de 86539 kilovatios hora (Kwh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se confirma entonces que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio y el incremento se debe a una variación en el nivel de utilización del mismo durante el periodo comprendido entre el 18 de marzo y el 15 de abril de 2025. Se calculó el consumo proyectado con base en la lectura encontrada y se obtuvo 233 kilovatios, es decir, el consumo de energía tiende a volver a bajar. Para la facturación de junio, la cual corresponde a los consumos realizados entre el 15 de abril y el 16 de mayo de 2025, de acuerdo con la revisión de los registros del historial de consumos, en nuestros sistemas se encontró que, en su instalación se facturó un consumo de 324 kilovatios hora, (Kwh), es decir, un incremento de 113,67 Kwh por encima del promedio mensual habitual que para ese mes estaba en 210,33 kwh, pese a esto el incremento no superó el nivel de desviación significativa debido a que el límite superior en este mes era de 430,9 Kwh. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores de las facturaciones de mayo y 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. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en el caso de la facturación de mayo, corresponde a 174,8 Kilovatios hora (Kwh) y en el caso de la facturación de junio corresponde a 213,4 kwh. Se dejan en reclamación un total de 323,8 Kwh por valor de \$295.295. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida y de no ser pagados a la fecha de vencimiento, se generaría orden de suspensión. Se hace entrega de factura modificada temporal física con los valores que no son objeto del reclamo en el momento de la atención presencial al cliente.

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:



OCTAVIO ANDRES ARROYAVE CHICA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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: 1347694
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: leidyxiomaramejavelez@gmail.com - Leidy Xiomara Mejía Velez
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12799329-T8V6
Fecha envío: 2025-06-25 18:02:10
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:04:10		Tiempo de firmado: 2025/06/25 18:04:10 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/25 Hora: 18:04:12	Jun 25 18:04:12 cl-t205-282cl postfix/smtp[12033]: DFF291248808: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[14.2.251.190.27]:25, delay=1.6, delays=0.13/0.03/1.2/0.22, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[14.2.251.190.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 46e09a7af769-73a90ac8569si9142012a34.28 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/25 18:43:03 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-12799329-T8V6



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-12799329-T8V6-8769.pdf	application/pdf	c621c3d9b1230584c63c7e9385c18cb8b69d1aa558da00178a9bc74c0f857a7b



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.

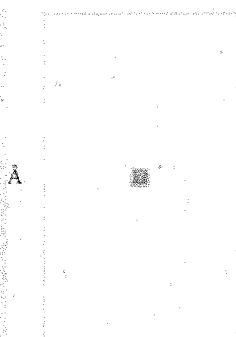
El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

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

A Notificaci3n PQR

A

A



A¡Hola!

Adjunto encontrar3 la informaci3n de
Detalle de respuesta al n3mero de radicado A
PQR-12799329-T8V6

A Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

