

Medellín, 29 de Mayo de 2024

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM	
RECEPCION EN CARTERA	DESPECIFICACION EN CARTERA
24 JUL 2024	30 JUL 2024
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.	
NIT: 800.804.998 - 1	



Señor (a).

**GUSTAVO ABDELWALY VELASQUEZ GIRALDO**

**PQR-11571915-H8C8A**

RURAL\_188024582100000000\_SAN RAFAEL

SAN RAFAEL, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11571915-H8C8

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: 20/05/2024

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,

\_\_\_\_\_  
CESAR AUGUSTO YEPES RAMIREZ



188024582100000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11571915-H8C8 Fecha Creación: 13/03/2024 11:26:37 AM  
Contacto: Gustavo Abdelwaly Velasquez Giraldo  
Instalación: 188024582100000000  
Dirección: RURAL\_188024582100000000\_SAN RAFAEL  
Meses Reclamados: Enero-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN RAFAEL  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de febrero de 2024, en la suscripción 995794. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal. Observación: No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados. Cliente insiste en que se envíe verificación al punto de prestación del servicio.

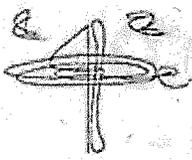
Nro. Respuesta: PQR-11571915-H8C8 Fecha Respuesta: 20/05/2024 07:51:00 AM  
Resultado: No Accede

## Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada al punto de prestación del servicio, el 14 de marzo de 2024, con número de orden 431970289, se encontró medidor con serie 10974069, marca 18 y con lectura de 81.946 kilovatios hora (kWh), con posible fallas en su funcionamiento. Por lo que, se decretaron pruebas de laboratorios al medidor, para determinar la precisión de la medida, el cual fue retirado en bolsa de custodia y llevado a un laboratorio certificado para su debida revisión y en su lugar se dejó instalado medidor nuevo provisional, con número de serie 24095043, marca E31, tipo HXE13DL y lectura inicial 2 kWh. Posteriormente, al revisar el informe de laboratorio 23071073-1, se evidenció que el medidor no se encontraba conforme y presentaba sub registro de energía. Continuando con el trámite del reclamo, el día 10 de mayo de 2024, a través de la orden 444533523, se realizó nueva visita de verificación al punto de prestación del servicio, en donde se encontró medidor con serie 24095043 y una lectura de 791 kWh, el cual estaba en normal funcionamiento, sin error de lectura, sin trocamiento. Adicionalmente, no comparte el servicio y no se hallaron daños. Al hacer el cálculo del consumo demandado en el inmueble para el periodo reclamado, y a partir del consumo registrado por el medidor nuevo, entre la fecha de su instalación y la fecha de la última revisión, se encuentra que éste es igual o inferior al consumo facturado. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de enero de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente.

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:



CESAR AUGUSTO YEPES RAMIREZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN										«472»	
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número									
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado									
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado									
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado										
Fecha 1: DIA MES AÑO	Fecha 2: DIA MES AÑO										
Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor										
C.C.	C.C.										
Centro de distribución	Centro de distribución										
Observaciones	Observaciones										
18 JUL 2024											



