

Finalizar el día siguiente del retiro del aviso.  
Advertencia: La notificación se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.  
25 JUL 2024 9 1 JUL 2024  
FILIAción EN CARTERA  
PÚBLICO EDIFICIO EPM  
CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM  
EPM  
FILIAción EN CARTERA  
25 JUL 2024 9 1 JUL 2024  
NIT. 890.904.998 - 1  
Advertencia: La notificación se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

### RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11902195-M5Y5 Fecha Creación: 17/07/2024 09:28:36 AM  
Contacto: Luisa Fernanda Rodriguez Marin  
Instalación: 190240200385780000  
Dirección: RURAL\_190240200385780000\_190240200385780000  
Meses Reclamados: Julio-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EBÉJICO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

#### Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina, manifiesta inconformidad por consumo facturado para el mes de julio del 2024. Solicita una revisión. Adicionalmente por solicitud del cliente, quien manifiesta su voluntad de pagar, no se dejan valores en reclamo; se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-11902195-M5Y5 Fecha Respuesta: 22/07/2024 01:56:00 PM  
Resultado: No Accede

#### Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con el cobro por consumo de energía facturado para el mes de julio de 2024, con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 330 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de julio de 2024, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de 623,34 kWh, para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 463002407 del viernes, 19 de julio de 2024, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 788 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 y no se hallaron daños. 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 julio de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores dado que, el cliente manifestó su voluntad de pagar, se aclara que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

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:

*Handwritten signature*

HELIANA JULIETA PARRA ROJAS  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACION EN CARTERA      DESFIJACION EN CARTERA  
25 JUL 2024      31 JUL 2024  
Advertencia: La notificación se considera surtida a  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

*Faint watermark: EPM*