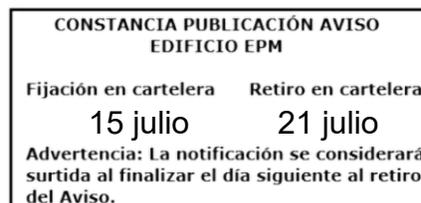


Medellín, 10 de julio de 2025



Señora
RUBIELA BEDOYA CUARTAS
bedoyarubiela602@gmail.com

0156REC- 20250130124800

Asunto: Respuesta al radicado 20250120116569

Cordial saludo señora Rubiela,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con la inconformidad con el cobro por cambio de medidor y otros ítems asociados, en el contrato N° 12088297, que corresponde al inmueble ubicado en la instalación de 161115939000000301 de Caldas, Antioquia; y, con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos:

En el análisis de su caso, encontramos que, el cobro al que usted hace referencia corresponde a:

- Calibración medidor Energía \$10.520,00
- Control pérdidas-con iva Energía \$422.664,00
- Medidor de energía iva Energía \$98.455,00

Ahora bien, de acuerdo con sus argumentos, encontramos que, de acuerdo con la alerta generado por el equipo de lecturas e informado además en su factura, durante 3 periodos, en la visita de toma de lectura se encontraba el medidor destruido, del cual no se pudo obtener una lectura para determinar el consumo generado por la instalación, por lo que se determinó en esos tres periodos un consumo promedio.

Por lo que, con el objetivo de normalizar la instalación, el pasado 17/05/2025 se visitó la instalación, encontrando medidor con display desconfigurado y lectura no legible, por lo tanto, se procedió con el cambio de medidor. Además, se generó acta N° 17131428 en la que se informaba la irregularidad encontrada y los valores generados en dicha actividad.

En este punto, indicamos que, el servidor o contratista diligencia el Acta de visita o verificación, en la que se describe claramente la irregularidad y/o anomalía detectada, entregando copia a la persona hábil que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de ello.

Por lo tanto, los cobros generados son correctos de acuerdo con el decreto de precios y actividad realizada. Recordamos que, en las facturas se indica el motivo de la no lectura, con el objetivo que se normalizara la instalación.

PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES = PROM
observación 5-destruido. causa de no lectura destruido.

Finalmente, respecto a su solicitud de visitarla para comprobar que el medidor si estaba malo, no lo consideramos necesario, toda vez que, la dirección ya fue normalizada y el último periodo ya fue leído correctamente. Además, como lo demuestra el registro fotográfico del 17/05/2025, la lectura que reportada el medidor de serie 4604101162 era ilegible.



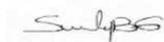
Además, cabe recordar que el estado, uso y mantenimiento de las instalaciones internas y del medidor, son total responsabilidad del propietario y/o usuario, quienes deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no accede a su solicitud y considera correcto los cobros por cambio de medidor y demás ítems asociados a la dicha actividad, en el contrato 12088297 que se financió el pasado mes de mayo de 2025 bajo los conceptos de Cuota Control Pérdidas, Cuota Medidor De Energía y Cuota Calibración Medidor, por considerarlos correctos y ajustados a la norma.

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.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



SIRLEY JOHANNA BETANCUR GIRALDO
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-12822621-R7W1

Anexo (2 folios): Soporte cambio de medidor

TO  **Applied Meters**
Hecho en Eslovaquia

 **Rymel**

Contador de energía estático

180 0817 17 kWh



No.4604101162/ 2018

AMS B1B-OA3STCI

240-120 V 5(60) A ~60 Hz

k_{TO} = 5000 imp/kWh

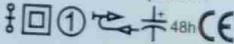
k_{SO} = 2500 imp/kWh

Rango de temperatura:

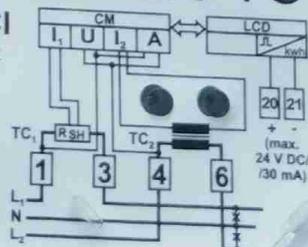
1. De funcionamiento especificado: -20°C a +70°C

2. Límite de funcionamiento: -40°C a +70°C

3. Límite de almacenamiento y transporte: -40°C a +70°C



Peso 0,5 kg



Línea de Servicio: TyD
 Número de Orden o Tarea: 17131428 /SL_17131428
 Fecha Revisión: 17/05/2025 13:17
 CC. Cliente: 1
 Cliente: USUARIO DEL SERVICIO
 Municipio: Caldas
 Dirección: RURAL_16111593900000301_161115939000000301
 Instalación: 161115939000000301
 Contrato: 12088297
 Descripción: TyD_29-155_CAMBIO_MEDIDOR

En cumplimiento de la ley 142 de 1994 y de la resolución CREG 108 de 1997, en el día de hoy se ha revisado su instalación eléctrica por funcionarios que prestan servicios para Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medidor(es):

Marca - Modelo - Serie	Ubicación	Acción	Constante
_4101162	Afuera	Retirado	1
HEXING_HXE13DL 240V 5-100A_26357606	Afuera	Instalado	1

Causas de no lectura :

Marca - Modelo - Serie	Causa No Lectura
_4101162	Medidor destruido
HEXING_HXE13DL 240V 5-100A_26357606	

Lecturas:

Marca - Modelo - Serie	Activa Pico	Activa No Pico	Reactiva Pico	Reactiva No Pico
_4101162				
HEXING_HXE13DL 240V 5-100A_26357606		1		

Prueba de Error (PCT Equipo Patrón):

Marca - Modelo - Serie	Potencia Activa	Potencia Reactiva	Potencia aparente	Fac. Potencia	% Error
_4101162	0	0	0	0	0
HEXING_HXE13DL 240V 5-100A_26357606	3926	57.3	3957	0.99	0.29

Sellos:

Serie	Tipo Sello	Ubicación	Acción	Estado del Sello
128447	Papel	Bornera de Medidor Instalado	Instalado	Bueno

Cobros:

Ítem Cobro	Unidad	Cant.	VI. Unit	Total
CALE1F_CALIBRACIÓN MEDIDOR 1F- 2H 120 -240 V -10(60)A	Unidad	1	10520	10520
CMED1R_Cambio de medidor constante 1 Rural	Unidad	1	422664	422664

Ítem Cobro	Unidad	Cant.	VI. Unit	Total
SELLO PAPEL NO DESPEGUE SELLO - PAPEL BOND 60GRS 12 X 6.8 CM	UN	1	0	0
MEDIDOR 240V 5(60)A 1F3H - CL 1 BASICO MCPO	UN	1	98455	98455

Cobros al cliente:

Costo Total	531639
Financiado	SI

Si requiere modificar los plazos de financiación actuales, se puede acercarse a EPM para hacer los ajustes respectivos.

-Se deja constancia que se informó al usuario la posibilidad de realizar el cambio de medidor de forma particular con un tercero, cumpliendo con lo establecido en el CCU o adquirirlo con la empresa en la presente visita.

-Se informó al usuario que, si decide adquirir e instalar el medidor de forma particular con un tercero, el medidor debe cumplir con las mismas características técnicas del medidor retirado (# de fases, # de hilos, corriente nominal) y/o estar acorde a lo indicado en la revisión inicial por parte de EPM, además, el medidor debe contar con certificado de calibración expedido por un laboratorio certificado por la ONAC, con una calibración no superior a los 12 meses. Para instalar el medidor, previamente deberá ingresar una solicitud de deselle ante EPM.

-Se le informó al usuario que tiene la posibilidad de adquirir el medidor de forma particular el cual debe tener las mismas características técnicas del medidor retirado (# de fases, # de hilos, corriente nominal) y/o estar acorde a lo indicado en la revisión inicial por parte de EPM, además, el medidor debe contar con certificado de calibración expedido por un laboratorio certificado por la ONAC, con una calibración no superior a los 12 meses y solicitar instalación por parte de EPM.

-Se informó al usuario que, si decide adquirir el medidor de manera particular e instalarlo por un tercero, dispone de máximo 30 días (equivalente a un periodo de facturación) para realizar el cambio, de lo contrario, la empresa realizará el cambio y los trabajos asociados, facturando los costos en el siguiente periodo de facturación, dando cumplimiento a lo establecido en la Cláusula 37 Literales c y m del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio de energía (CCU).

-EPM demostró técnicamente al usuario los motivos por los cuales se requiere el cambio de medidor, aceptando este último que el cambio y trabajos requeridos sean ejecutados por parte de EPM y aceptando además los cobros anexos en la presente acta.

Observaciones generales de la cuadrilla:

CT1X REXX REGLA 155 2DA VISITA P214, FACTURACIÓN 459, SE VISITA INSTALACIÓN PARA REVISAR CON DISPLAY DESCONFIGURADO, MEDIDOR EN FACHADA SELLADO, MARCA 46, SERIE 4101162, LECTURA NO LEGIBLE, SIN SELLO EN BORNERA, SE INSTALA MEDIDOR NUEVO CON COBRO EN ESTADO DISPONIBLE, MARCA: E31 SERIE 26357606, LECTURA 1KWH, SELLO DE PAPEL INSTALADO 128447, TODOS EN BUEN ESTADO, SE REALIZA PRUEBA PCT 0.29%, SE NORMALIZA INSTALACIÓN, ACOMETIDA AÉREA EN CONCENTRICO ANTIFRAUDE #8, CARGA POR L1: 16.33AMP, L2 16.29VOLT 236V, SEÑOR USUARIO SU MEDIDOR FUE CAMBIADO YA QUE ESTABA MALO Y NO ESTABA REGISTRANDO LA LECTURA CORRECTAMENTE, LE ESTABAN GENERANDO UN CONSUMO PROMEDIADO, EL MEDIDOR RETIRADO FUE LLEVADO PARA MALLA DE EPM EN LA DIRECCIÓN CR 51 CL 12 B SUR - 15, CUENTA CON 90 DÍAS PARA RECLAMARLO DE LO CONTRARIO SERÁ EVIADO PARA CHATARRIZADO TESTIGO RAFAEL CORTEZ, CC 8204288, FECHA 17/05/2025, REVISO EP318. DC.

Yo como usuario que atendí esta revisión, certifico que todos los datos por mí suministrados son correctos y autorizo a EPM que los use para los fines que considere pertinentes, además, conocí el resultado de la misma y me doy por enterado del inicio de la actuación administrativa por recuperación de consumos dejados de facturar, basados en el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio, para constancia firmo la presente.

Firma:

Tipo Enterado 1: Usuario
 Enterado 1: USUARIO DEL SERVICIO
 Identificación 1: 1
 Correo Electrónico:
 Número de Contacto:



Firma:

Tipo Enterado 2: Testigo 1
 Enterado 2: RAFAEL CORTEZ
 Identificación 2: 8204288



Firma:

Revisor: CASTRILLON ARANGO, DAVINSON
 Identificación: 1020439120

Si requiere información adicional, favor llamar a la línea 4444115 o 01800415115, donde encontrará información de los servicios de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Cuadrilla: E_P318
 Fecha y hora generación de archivo: 17/05/2025 13:17



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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: 1357857
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: bedoyarubiela602@gmail.com - Rubiela Bedoya Cuartas
Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120116569
Fecha envío: 2025-07-11 18:01:22
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: 2025/07/11 Hora: 18:03:08		Tiempo de firmado: 2025/07/11 18:03:08 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/07/11 Hora: 18:03:10	Jul 11 18:03:10 cl-t205-282cl postfix/smtp[3451]: CE6C61248858: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.27]:25, delay=1.7, delays=0.23/0/1.3/0.19, dsn=4.2.2, statusPferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.27] 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 5614622812f47-414191eaf0esi2618868b6e.81 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/11 19:36:27 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:** Oficio de respuesta al número de radicado 20250120116569

 **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 verificacion (sha256)
Oficio-PQR-12822621-R7W1-3760.pdf	application/pdf	c1574a45cb2f98de6909ded0d698d701d199b3829dc89188a b6fffbffd402d2d

 **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

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrarás la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120116569. Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales

