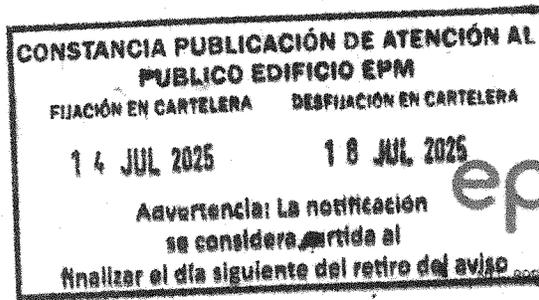


Medellín, 28 de Mayo de 2025



Señor (a).

OLMER DARIO AGUIRRE GUISAO

PQR-12692089-K4V3A

RURAL_190234200832650000_VDA LA FORTUNA

DABEIBA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12692089-K4V3

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: 19/05/2025

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,

BIBIANA MARIA BENJUMEA GOEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190234200832650000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.204.996 - 1

Caso Nro: PQR-12692089-K4V3 Fecha Creación: 14/05/2025 08:18:56 AM
Contacto: Olmer Dario Aguirre Guisao
Instalación: 190234200832650000
Dirección: RURAL_190234200832650000_VDA LA FORTUNA
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: DABEIBA
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 abril de 2025, en el servicio suscrito 116521159, correspondiente a energía eléctrica, manifiesta que el consumo es muy alto comparado con los electrodomésticos de la vivienda que son: nevera, dos bombillos, exige que se haga una revisión. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal. Observación: No se separan valores, ya que cliente manifiesta 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.

Nro. Respuesta: PQR-12692089-K4V3 Fecha Respuesta: 19/05/2025 09:06:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 490 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de abril de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 554276877 del sábado, 17 de mayo de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 13500 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), hallando daños al interior del inmueble en techo energizado. 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 abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores, ya que cliente manifiesta 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.

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:

Bibiana M. Benjumea G.

BIBIANA MARIA BENJUMEA GOEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

