

Medellín, 30 de Mayo de 2024

Señor (a).

**ROSA ELENA MEJIA DIEZ**

**PQR-11702759-W6Y5A**

RURAL\_190033200522950000\_SAN PEDRO

ANDES, Antioquia

Teléfono: 6032339

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11702759-W6Y5

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: 21/05/2024

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,

  
SANDRO ALBERTO VILLEGAS OCAMPO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190033200522950000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 900.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-11702759-W6Y5 Fecha Creación: 06/05/2024 11:04:26 AM  
Contacto: Rosa Elena Mejia Diez  
Instalación: 190033200522950000  
Dirección: RURAL\_190033200522950000\_SAN PEDRO  
Meses Reclamados: Abril-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ANDES  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilino presenta reclamación por el consumo de 360 Kwh facturado en la factura de abril de 2024 del contrato 8258661. Manifiesta que el consumo facturado no corresponde a los hábitos de consumo del inmueble atendido. No acepta notificación a través de correo electrónico ya que no cuenta con este canal de comunicación. No se deja valor en investigación ya que al momento de presentar la reclamación la cliente manifestó su decisión de pagar completamente la factura objetada.

Nro. Respuesta: PQR-11702759-W6Y5 Fecha Respuesta: 21/05/2024 10:33:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el martes, 7 de mayo de 2024, se encontró medidor con lectura de 21614 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de abril del 2024 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 y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 621 kWh. La desviación significativa hace referencia a los aumentos o reducciones del consumo actual de energía frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los seis periodos anteriores en la facturación mensual. 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 este caso en particular no se deja valor en investigación ya que al momento de presentar la reclamación la cliente manifestó su decisión de pagar completamente la factura objetada.

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:

*Sandro Villegas*  
2024

SANDRO ALBERTO VILLEGAS OCAMPO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021


wd

**>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN** **<<4-72>>**

<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"/> Rehusada	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1. <input type="text"/> DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO <input type="text"/>	Fecha 2. <input type="text"/> DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO <input type="text"/>
Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor
C.C.	C.C.
Centro de distribución	Centro de distribución
Observaciones	Observaciones

18 JUL 2024



# UMAYOS

3002  
850

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9  
Munic. Concepción de Concepción

Fecha Pre-Admisión: 05/06/2024 11:42:59

RA480138704CO

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024  
Remite Operativo : PO.MEDELLIN  
17211127

Orden de servicio: 17211127  
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Referencia: PQR-11702759-W6Y5A-0158 Teléfono: 3808080  
NIT/C.C/T.I: 890904998

Remitente  
Nombre/ Razón Social: ROSA ELENA MEJIA DIEZ  
Dirección: RURAL\_190033200522950000\_SAN PEDRO  
Tel: 3127905368  
Ciudad: ANDES  
Depto: ANTOQUIA  
Código Postal: 050035072  
Código Operativo: 3333469

Valores	Destinatario	Remitente
Peso Físico(g/ps): 200	Nombre/ Razón Social: ROSA ELENA MEJIA DIEZ	Ciudad: MEDELLIN ANTOQUIA
Peso Volumétrico(g/ps): 0	Dirección: RURAL_190033200522950000_SAN PEDRO	Depto: ANTOQUIA
Peso Facturado(g/ps): 200	Tel: 3127905368	Código Postal: 050035072
Valor Declarado: \$0	Ciudad: ANDES	Código Operativo: 3333469
Valor Flete: \$12.000	Depto: ANDES	
Costo de manejo: \$0	Dirección: RURAL_190033200522950000_SAN PEDRO	
Valor Total: \$12.000 COP	Tel: 3127905368	
	Ciudad: ANDES	
	Depto: ANTOQUIA	
	Código Postal: 050035072	
	Código Operativo: 3333469	

Causal Devoluciones:

RE	Reusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA	AC	Fallecido
NZ	No reclamado	FM		Aparado Clausurado
DE	Desconocido			Fuerza Mayor
DE	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: Distribuidor:

Gestión de entrega: **Dario Paus**



PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE  
3333  
469

Principal Bogotá DC, Carrera 109 # 56 A 55 Bogotá / www.472.com.co línea libre al 01800 0120 / No cobrada GNV 4720000  
El usuario debe verificar con claridad que uno concuerda con el contrato que se encuentra publicado en la página web 472. Para mayor información o para cancelar el servicio de Internet www.472.com.co