

NIT. 890.904.996 - 1

Medellín, 4 de Junio de 2024

Señor (a).

**LUZ MARINA ACEVEDO SANCHEZ**

**PQR-11732091-R2S5A**

RURAL\_190858200502255000\_VDA LA BRILLANTINA

YALÍ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11732091-R2S5

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.

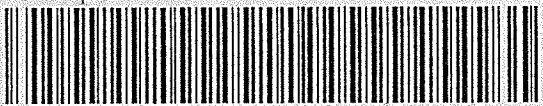
Fecha del acto que se notifica: 23/05/2024

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,

DANIELA GARCIA LONDONO



190858200502255000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Caso Nro: PQR-11732091-R2S5 Fecha Creación: 16/05/2024 02:19:34 PM  
Contacto: Luz Marina Acevedo Sanchez  
Instalación: 190858200502255000  
Dirección: RURAL\_190858200502255000\_VDA LA BRILLANTINA  
Meses Reclamados: Marzo-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: YALÍ  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

En calidad de propietaria reclama por los altos consumos facturados en el servicio de energía en el trimestre de marzo de 2024, manifiesta que vive sola en la instalación hace 3 años y no justifica incremento, no se deja valores en reclamación ya que la usuaria manifiesta que va a cancelar la factura en la fecha límite.

Nro. Respuesta: PQR-11732091-R2S5 Fecha Respuesta: 23/05/2024 08:43:00 AM  
Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión realizada el día 22 de mayo de 2024, se encontró medidor con lectura de 5672 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble se encontró que el mayor consumo se debe a que la nevera es antigua y ya fue reparada, se le informó a la usuaria que debe cambiar la nevera para mejorar el consumo de energía, el medidor se encuentra en buen estado, no se detecta daño eléctrico ni existe error de lectura. Precitado lo anterior, le informamos que la normatividad vigente establece que nuestra empresa debe hacer uso de instrumentos que la técnica haya dispuesto para medir sus consumos, que en este caso es el medidor, por lo tanto, el elemento de medición es el único testigo del consumo real demandado al interior del inmueble, componente principal del cobro. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el trimestre de marzo de 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.

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:**



Daniela Garcia L

DANIELA GARCIA LONDONO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

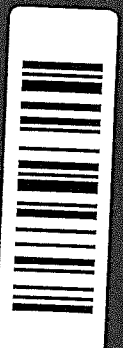
ATC-FR-11 V05 20/09/2021

» 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"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Recibido	

Fecha 1: DÍA MES AÑO	R	Fecha 2: DÍA MES AÑO
Nombre del distribuidor		Nombre del distribuidor
C.C.		C.C.
Centro de distribución		Centro de distribución
Observaciones		Observaciones

78 JUL 2021



472

3000  
089

CUMAYO

Artículo Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024

Centro Operativo : PO. MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 07/06/2024 11:50:07

RA480573275CO



Orden de servicio: 17218641

Causa Devoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA	AC	Fallecido
NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	EM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Remitente

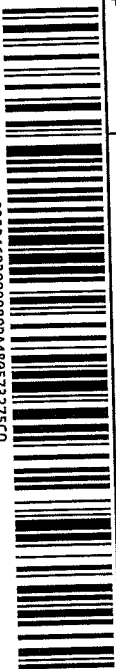
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
 Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C/T.: 980904996  
 Referencia: PQR-11732091-R2SSA-0158 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072  
 Ciudad: MEDELLIN\_ANTIOQUIA Depto.: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Destinatario

Nombre/ Razón Social: LUZ MARINA ACEVEDO SANCHEZ  
 Dirección: RURAL\_190858200502255000\_VDA LA BRILLANTINA  
 Tel: 3225884585 Código Postal: Código Operativo: 3000089  
 Ciudad: YALI Depto.: ANTIOQUIA

Valores

Peso Físico(g/): 200 Dice Contener :  
 Peso Volumétrico(g/): 0  
 Peso Facturado(g/): 200  
 Valor Declarado: \$0  
 Valor Flete: \$12.000  
 Costo de manejo: \$0  
 Valor Total: \$12.000 COP  
 Observaciones del cliente : PQR-11732091-R2SSA-0158



3333469300089RA480573275CO

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
 C.C. Tel: Hora:  
 Fecha de entrega:

Distribuidor: *Pina Lars*  
 Gestión de entrega:  Ter  2do

PO. MEDELLIN 3333  
 NOR-OCCIDENTE 460

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 E # 55 A 55 Bogotá / www.472.com.co línea de atención al cliente: 01 8000 8120 / Tel. contacto: (571) 4722111  
 El usuario debe pagar con conciencia que todo el contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web 472.com.co debe ser leído y aceptado para poder recibir el servicio de envío. Para obtener algún reclamo, servicio al cliente, o información adicional, contactar a la Oficina de Atención al Cliente www.472.com.co