



Medellín, 5 de Junio de 2024



NIT. 990.904.998 - 1

Señor (a).

**JEAN CARLOS DIAZ ARREAZA**

**PQR-11740770-Z4Y6A**

RURAL\_190642200601050000\_ENT X - LAS ANDES

SALGAR, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11740770-Z4Y6

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: 24/05/2024

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,

MANUELA CORRALES PACHON



190642200601050000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.986 - 1

Caso Nro: PQR-11740770-Z4Y6 Fecha Creación: 20/05/2024 01:39:49 PM  
Contacto: Jean Carlos Diaz Arreaza  
Instalación: 190642200601050000  
Dirección: RURAL\_190642200601050000\_ENT X - LAS ANDES  
Meses Reclamados: Mayo-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SALGAR  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario reclama por el consumo facturado en el mes de mayo manifiesta no estar conforme debido a que no hay ninguna novedad en la vivienda ni ha cambiado sus hábitos de consumo, manifiesta que el medidor no esta en buen estado y puede ser la causa del alto consumo. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-11740770-Z4Y6 Fecha Respuesta: 24/05/2024 10:10:00 AM  
Resultado: No Accede

## Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día 23 de mayo de 2024, se encontró medidor con lectura de 29864 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, el consumo puede variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo o algún evento atípico en la instalación, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Teniendo en cuenta que son nuevos inquilinos. 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 mayo 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 690 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 periodos anteriores. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de 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:

MANUELA CORRALES PACHON  
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 Reclamado	

Fecha 1: <input type="text"/> DÍA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO <input type="text"/>	Fecha 2: <input type="text"/> DÍA <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**

# CUMAYOS

3000  
061

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.082.917-9

Metric Corrección de Correos/

Fecha Pro-Admisión:

11/06/2024 11:13:31

Causal Devoluciones:

RA480773308CO

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024  
Centro Operativo : PO.MEDELLIN  
17225781

Orden de servicio:  
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125  
Referencia: PQR-11740770-Z4Y6A-0158 Teléfono: 3808080  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUOQUIA Depto: ANTIQUOQUIA  
Código Postal: 050035072  
Código Operativo: 3333469

Remitente  
Nombre/ Razón Social: JEAN CARLOS DIAZ ARREAZA  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUOQUIA Depto: ANTIQUOQUIA  
Código Postal: 050035072  
Código Operativo: 3000061

Destinatario  
Dirección: RURAL\_190642200601050000\_ENT X - LAS ANDES  
Tel: 3218555061  
Ciudad: SALGAR\_ANTIQUOQUIA Depto: ANTIQUOQUIA  
Dices Contener :  
Código Operativo: 3000061

Valores  
Peso Fisico(g): 200  
Peso Volumetrico(g): 0  
Peso Facturado(g): 200  
Peso Declarado: \$0  
Valor Flete: \$12.000  
Costo de manejo: \$0  
Valor Total: \$12.000 COP

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NR	No reside	FA	AC	Fallecido
NR	No reclamado	FI	MI	Aparato Clausurado
DE	Desconocido			Fuerza Mayor

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

Distribuidor: **Diana Pinos**

Gestión de entrega: **2do**



PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE  
3333  
469

El usuario debe enterarse con claridad que tiene conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72, en caso de que el usuario no desee que su información sea publicada en la página web 4-72, deberá cancelar el servicio por adelantado. Para cancelar el servicio, el usuario debe contactar al servicio al cliente al número 1122 o al correo electrónico [clientes@postnacional.gov.co](mailto:clientes@postnacional.gov.co).  
Principal Bogotá D.C. Clientes Bogotá D.C. 756 # 95 A 55 Bogotá / www.72.com.co Línea gratuita 01 8000 8701 / Línea gratuita 01 4722000  
3333469300061RA480773308CO  
Principal Bogotá D.C. Clientes Bogotá D.C. 756 # 95 A 55 Bogotá / www.72.com.co Línea gratuita 01 8000 8701 / Línea gratuita 01 4722000