

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM  
EJECUCION EN CARTERA DESFIJACION EN CARTERA  
14 MAY 2024 20 MAY 2024  
Advertencia: La notificación se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.



SIT. 890.804.998 - 1

Medellín, 15 de Febrero de 2024

Señor (a).

**MARIA OFELIA GOMEZ HERNANDEZ**

**PQR-11412971-B8D2A**

RURAL\_190110200357200000\_VDA LA MINA RUTA 357200

BRICEÑO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11412971-B8D2

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: 06/02/2024

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,

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190110200357200000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 800.904.926 - 1

Caso Nro: PQR-11412971-B8D2 Fecha Creación: 19/01/2024 11:36:01 AM  
Contacto: María Ofelia Gomez Hernandez  
Instalación: 190110200357200000  
Dirección: RURAL\_190110200357200000\_VDA LA MINA RUTA 357200  
Meses Reclamados: Diciembre-2023;Septiembre-2023;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BRICEÑO  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria realiza reclamación por alto consumo del servicio de energía con el contrato 6831719, para las facturas trimestrales de los meses de septiembre y diciembre de 2023, para lo cual solicita le realicen una revisión tanto de lectura como de instalaciones para determinar la causa del alto consumo. manifiesta que la instalación se encuentra sola mas de 5 años. No se realiza separación de valores dado que la usuaria manifiesta el deseo de cancelar la factura. Usuaría desea ser notificada en la oficina.

Nro. Respuesta: PQR-11412971-B8D2 Fecha Respuesta: 06/02/2024 01:09:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Para iniciar es importante conocer lo siguiente, de acuerdo con el inciso 2° del Artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en el consumo promedio histórico de la instalación, o por promedio del estrato, o con base en aforos individuales. Ahora bien, teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar en nuestros sistemas de información donde evidenciamos que, para los periodos de septiembre y diciembre de 2023 no fue posible realizar la toma de lectura por problemas de orden público en la zona, motivo por el cual se facturó un consumo estimado de 32,16 kWh y 35,37 kWh respectivamente. Por lo anterior, el 24 de enero de 2024 se envió revisión a terreno, la cual no fue realizada por imposibilidad de acceso, ya que en la zona hay problemas de orden público. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no modifica los consumos facturados por promedio en el servicio de energía, para los periodos de septiembre y diciembre de 2023, toda vez que estos son considerados correctos, teniendo en cuenta el proceso de revisión y según la normatividad vigente detallada en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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:

*Claudia*

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

mede

**» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN** **«4-72»**  
Correo y mucho más

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrada	<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:  DÍA  MES  AÑO  R  D

Nombre del distribuidor

C.C.

Centro de distribución

Observaciones **04 ABR 2024**



