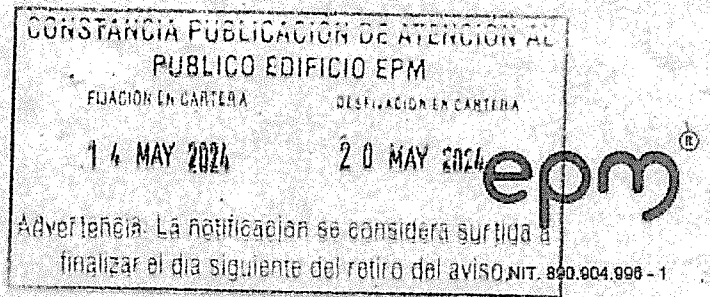


Medellín, 15 de Febrero de 2024



Señor (a).

**MARIA OFELIA GOMEZ HERNANDEZ**

**PQR-11413095-Q1B2A**

RURAL\_190110200357500000\_VDA LA MINA- SAN PEDRO

BRICEÑO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11413095-Q1B2

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.

190110200357500000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-11413095-Q1B2 Fecha Creación: 19/01/2024 12:04:42 PM  
Contacto: Maria Ofelia Gomez Hernandez  
Instalación: 190110200357500000  
Dirección: RURAL\_190110200357500000\_VDA LA MINA- SAN PEDRO  
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 10447017, 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 desde hace mucho tiempo, no tiene trenza. No se realiza separación de valores dado que la usuaria desea cancelar la factura. Usuaría manifiesta que aunque tiene correo electrónico no desea ser notificada por ese medio si no en la oficina dado que tiene mala señal de internet en la vereda.

Nro. Respuesta: PQR-11413095-Q1B2 Fecha Respuesta: 06/02/2024 03:36:00 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 la instalación, la cual no fue realizada por imposibilidad de acceso, dado que en la zona se presentan 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

Adodo

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

<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"/> Desconocida	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehuado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1:	DÍA	MES	AÑO	R	D	Fecha 1:	DÍA	MES	AÑO	R	D
Nombre del distribuidor						Nombre del distribuidor					
C.C.	04					04	ABR	2024			
Centro de distribución						Observaciones					
Observaciones						Observaciones					



472

**Destinatario**

Nombre/ Razón Social: MARIA OFELIA GOMEZ HERNANDEZ  
 Dirección: RURAL\_190110200357500000\_YDA LA MINA SAN PEDRO  
 Ciudad: BRICENO ANTIOQUIA  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Código postal:  
 Fecha admisión:

**Remitente**

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS VESEL  
 Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
 Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Código postal: 050035072  
 Envío: RA465461033CO

472

3009  
020

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mater. Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO,MEDELLIN

Orden de servicio: 16893232

Fecha Pre-Admisión:

20/02/2024 11:24:20

Valores	Destinatario	Remitente
Peso Físico(g/s):200	Nombre/ Razón Social: MARIA OFELIA GOMEZ HERNANDEZ	Ciudad:MEDELLIN,ANTIOQUIA
Peso Volumétrico(g/s):0	Dirección:RURAL_190110200357500000_YDA LA MINA SAN PEDRO	Referencia:POR-11413095-Q1B2A-0158 Teléfono:3808080
Peso Facturado(g/s):200	Tel:3174789215	Ciudad:MEDELLIN,ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA
Valor Declarado:50	Ciudad:BRICENO, ANTIOQUIA	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Valor Flete:\$11.000	Dice Contener:	Dirección:CARRERA 58 N° 42 - 125
Costo de manejo:50	Observaciones del cliente :POR-11413095-Q1B2A-0158	Referencia:POR-11413095-Q1B2A-0158 Teléfono:3808080
Valor Total:\$11.000 COP		Código Postal:050035072
		Código Operativo:3333469
		Código Operativo:3009020



33334693009020RA465461033CO

El usuario debe conservar cuidadosamente este documento ya que constituye un soporte de garantía para el servicio prestado en la forma del 472. En caso de tener problemas con el servicio, favor contactar al servicio al cliente al número 472. Para obtener más información, favor visitar la página web www.472.com.co

**Causal Devoluciones:**

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Faltado
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> DI	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
 Fecha de entrega: \_\_\_\_\_  
 Distribuidor: \_\_\_\_\_  
 C.C. \_\_\_\_\_  
 Gestión de entrega: \_\_\_\_\_  
 [Firma manuscrita]



RA465461033CO

PO.MEDELLIN 3333  
 NOR-OCCIDENTE 460