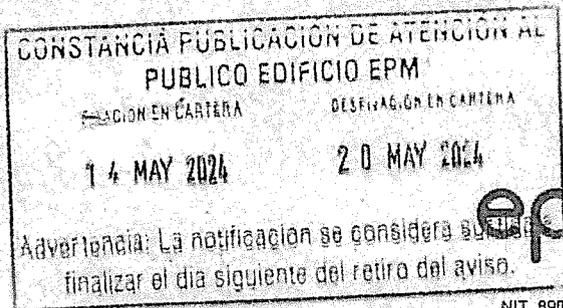


Medellín, 22 de Febrero de 2024



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

**DORY OSPINA SERRATO**

**PQR-11458124-J8Z8A**

RURAL\_190580103408950000\_190580103408950000

PUERTO BERRÍO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11458124-J8Z8

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: 13/02/2024

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,

*Henry González*

HENRY ALEXANDER GONZALEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190580103408950000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-11458124-J8Z8 Fecha Creación: 05/02/2024 01:59:31 PM  
Contacto: Dory Ospina Serrato  
Instalación: 190580103408950000  
Dirección: RURAL\_190580103408950000\_190580103408950000  
Meses Reclamados: Enero-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina del servicio, solicita revisar el consumo de energía facturado en el mes de enero de 2024, manifiesta que viven las mismas personas, tienen los mismos electrodomésticos sin incrementar su uso, por ello considera que no hay justificación para el consumo facturado. Informa durante el periodo desconectó la nevera 15 días y no evidencia que haya disminución. Cliente ya canceló la factura.

Nro. Respuesta: PQR-11458124-J8Z8 Fecha Respuesta: 13/02/2024 11:16:00 AM  
Resultado: No Accede

## Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día martes, 6 de febrero de 2024, se encontró medidor con lectura de 5708 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 enero 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 395,3 kWh. Se encontró que no hay trocamiento con otro medidor, no surte más instalaciones, la dirección de facturación está correcta, serie de medidor 18530147. No se detecta daño interno, no hay error de lectura. Se realizó prueba indicativa de funcionamiento al medidor con resultado de 1.86 % el cual está dentro de los parámetros normales de funcionamiento. No se realiza separación de valores pues el cliente pagó el total de la factura del mes objeto de reclamo. Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura del mes objeto de reclamo.

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:

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Cudo

**«4-72»**  
Correo y mucho más

<input type="checkbox"/> No Existe Número		<input type="checkbox"/> Cerrado		<input type="checkbox"/> Dirección Errada	
<input type="checkbox"/> No Contactado		<input type="checkbox"/> Faltado		<input type="checkbox"/> No Reside	
<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado		<input type="checkbox"/> Fuera Mayor		<input type="checkbox"/> Desconocido	
		<input type="checkbox"/> No Reclamado		<input type="checkbox"/> Reclamado	
Fecha 1:	AÑO	DÍA	MES	AÑO	MES
Fecha 2:	AÑO	DÍA	MES	AÑO	MES
Nombre del distribuidor			Nombre del distribuidor		
C.C.			C.C.		
Centro de distribución			Centro de distribución		
Observaciones			Observaciones		

04 / 09 / 2021



