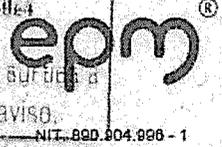


Medellín, 20 de Febrero de 2024



Señor (a).

**RODRIGO ALIRIO MAZO TORRES**

**PQR-11421932-V0Q6A**

RURAL\_190820200001160000\_VDA EL VALLE

TOLEDO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11421932-V0Q6

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: 10/02/2024

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,

RAFAEL IVAN ARIAS OSPINA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190820200001160000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro.: PQR-11421932-V0Q6 Fecha Creación: 23/01/2024 11:36:17 AM  
Contacto: Rodrigo Alirio Mazo Torres  
Instalación: 190820200001160000  
Dirección: RURAL\_190820200001160000\_VDA EL VALLE  
Meses Reclamados: Enero-2024;Diciembre-2023;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TOLEDO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino reclama por el valor facturado en la factura del mes de enero de 2024 donde le facturan ajustes conceptos facturados del mes de diciembre de 2023 Cliente no desea ser notificado a correo electrónico. Se genera factura por los valores que no están en reclamación.

Nro. Respuesta: PQR-11421932-V0Q6 Fecha Respuesta: 10/02/2024 07:23:00 PM  
Resultado: No Accede

## Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de diciembre de 2023 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 797 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior de 483 kWh, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 241,667 kWh y dejó en investigación 555,222 kWh realizando la respectiva revisión previa el 15 de noviembre de 2023, pero al no haber quien atendiera, se reprogramó para el 15 de diciembre de 2023 con igual resultado y de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes se dio continuidad al proceso de facturación. Según lo expuesto, para el mes de enero de 2024, se facturó el consumo pendiente de 555,222 kWh. Verificando en nuestros sistemas de información se identificó que para el 5 de octubre de 2023 se realiza cambio del equipo de medida ya que no registraba (con display quemado). Continuando con el análisis para el mes de enero de 2024 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 740 kWh, sobrepasando el límite superior de 498 kWh, configurándose una desviación significativa, donde se realizó la respectiva revisión previa el 15 de diciembre de 2023, donde no se encontró quien atendiera, y de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes se dio continuidad al proceso de facturación, cobrando para el mes de enero 2024, el consumo de 740 kWh. De igual manera, según revisiones realizadas los días 27 y 31 de enero de 2024, no se encuentra nadie en la instalación, por lo cual no fue posible realizar la revisión para determinar la causa que originó el aumento en el consumo, se llama al cliente vía telefónica sin obtener respuesta, por lo anterior y ante la imposibilidad de realizar las verificaciones, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados de los meses de diciembre de 2023 y enero 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. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde para enero de 2024 a 259 kWh. Se dejan en reclamación 481 kWh por valor de \$425.651. También se deja en reclamación el consumo recuperado de diciembre de 2023 para el mes de enero de 2024 como "ajuste conceptos facturados" por 555,222 kWh por valor de \$467.936. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:



RAFAEL IVAN ARIAS OSPINA  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

codas

» 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"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rechusado	<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.	C.C.
Centro de distribución	Centro de distribución
Observaciones	Observaciones

04 ABR 2021



