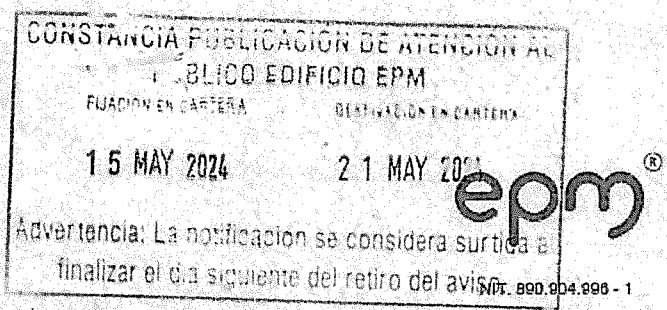


Medellín, 20 de Febrero de 2024



Señor (a).

**CLAUDIA PATRICIA TABORDA LOPERA**

**PQR-11450366-Z9W3A**

RURAL\_190361101027168000\_190361101027168000

ITUANGO, Antioquia

Teléfono: 8643323

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11450366-Z9W3

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: 09/02/2024

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.

190361101027168000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.986 - 1

Caso Nro: PQR-11450366-Z9W3 Fecha Creación: 01/02/2024 02:30:15 PM  
Contacto: Claudia Patricia Taborda Lopera  
Instalación: 190361101027168000  
Dirección: RURAL\_190361101027168000\_190361101027168000  
Meses Reclamados: Enero-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ITUANGO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina realiza reclamación por alto consumo del servicio de energía con el contrato 11312873, para la factura del mes de enero de 2024, para lo cual solicita le realicen una revisión tanto de lectura como de instalaciones para determinar la causa del alto consumo, manifiesta que hace 8 años habita la vivienda, y siempre pagaba la factura con contrato 10824896 pero la propietaria le entregó la factura con contrato 11312873 porque dice que hubo intercambio. No se realiza separación de valores dado que a usuaria manifiesta el deseo de cancelar la factura. Se informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas. Usuaría no tiene correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-11450366-Z9W3 Fecha Respuesta: 09/02/2024 01:46:00 PM  
Resultado: No Accede

## Decisión:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar en nuestros sistemas de información donde evidenciamos que, para liquidar el consumo del mes de enero de 2024, se tomó lectura al medidor 29 de diciembre de 2023, el cual reportó 9224 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior 9066 kWh, arrojó un consumo de 158 kWh, unidades que no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior es de 318 kWh, en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, atendiendo su reclamación, se envió revisión a la instalación el 05 de febrero de 2024, donde se encontró medidor con Serie 3034140 y lectura 9432 kWh en normal funcionamiento, se descarta error de lectura, no surte otros inmuebles, no presenta intercambio con otra instalación y no se evidencia daño eléctrico. Es importante mencionar que los consumos de energía pueden variar de un mes a otro por múltiples causas, entre ellas por la variación del precio del kWh, el número de días del período facturado, número de personas, utilización de aparatos eléctricos de alto consumo de energía o el tiempo de utilización de los electrodomésticos. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo facturado en el servicio de energía para el mes de enero de 2024 es correcto, motivo por lo cual no se realizan modificaciones sobre los valores 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:

*Claudia A. Arenas*

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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

|   |                        |                         |      |  |
|---|------------------------|-------------------------|------|--|
|  | Observaciones          |                         | C.C. |  |
|   | Centro de distribución |                         | C.C. |  |
| Nombre del distribuidor   |                        | Nombre del distribuidor |      |  |
| Fecha 1: DIA MES AÑO  |                        | Fecha 1: DIA MES AÑO    |      |  |
| Dirección Envío   |                        | Dirección Envío         |      |  |
| Cerrado   |                        | Cerrado                 |      |  |
| No Existe Número  |                        | No Existe Número        |      |  |
| No Contactado   |                        | No Contactado           |      |  |
| No Reside   |                        | No Reside               |      |  |
| Disconocido   |                        | Disconocido             |      |  |
| Entusado  |                        | Entusado                |      |  |
| No Reclamado  |                        | No Reclamado            |      |  |
| Fuera Mayor   |                        | Fuera Mayor             |      |  |
| Aparato Clausurado  |                        | Aparato Clausurado      |      |  |
| » MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN   |                        | » MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN |      |  |
| » 4+72»   |                        | » 4+72»                 |      |  |
| Correo y mucho más  |                        | Correo y mucho más      |      |  |

472

**Destinatario**

**Remitente**

Nombre/Razón Social: CLAUDIA PATRICIA TABORDA LOPERA  
 Dirección: RURAL\_190361101027168000\_190361101027168000  
 Ciudad: ITUANGO  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Código postal:  
 Fecha admisión:

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE VELEZ - EMPRESAS PUBLICAS VELEZ  
 Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
 Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Código postal: 050035072  
 Envío: RA466051732CO

CUMAYOS

3000  
043

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917.9

Antic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 16895411

Fecha Pre-Admisión: 23/02/2024 11:28:47

RA466051732CO

| Valores  | Destinatario   | Remitente  |
|--|--|--|
| Peso Físico(g/hrs):200<br>Peso Volumétrico(g/hrs):0<br>Peso Facturado(g/hrs):200<br>Valor Declarado:\$0<br>Valor Flete:\$11.000<br>Costo de manejo:\$0<br>Valor Total:\$11.000 COP | Nombre/ Razón Social: CLAUDIA PATRICIA TABORDA LOPERA<br>Dirección:RURAL_190361101027168000_190361101027168000<br>Tel:3146164095<br>Ciudad:ITUANGO | Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN<br>Dirección:CARRERA 58 N° 42 - 125<br>Referencia:PQR-11450366-Z9W3A-0158 Teléfono:3808080<br>Ciudad:MEDELLIN ANTIOQUIA |
|  | Dpto:ANTIOQUIA<br>Código Postal: 3000043<br>Código Operativo:3000043   | Dpto:ANTIOQUIA<br>Código Postal:050035072<br>Código Operativo:3333469  |
|  | Dice Contener:<br>Observaciones del cliente :PQR-11450366-Z9W3A-0158   |  |

**Causa Devoluciones:**

|  |                  |                             |    |                                     |
|--|------------------|-----------------------------|----|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> RE            | Rehusado         | <input type="checkbox"/> C1 | C2 | Cerrado                             |
| <input type="checkbox"/> NE            | No existe        | <input type="checkbox"/> N1 | N2 | No contactado                       |
| <input type="checkbox"/> NS            | No reside        | <input type="checkbox"/> FA | AC | Fallecido                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> NR | No reclamado     | <input type="checkbox"/> FM |    | Apartado Clausurado<br>Fuerza Mayor |
| <input type="checkbox"/> DE            | Desconocido      |                             |    |                                     |
| <input type="checkbox"/>               | Dirección errada |                             |    |                                     |

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1gr

Zdo



3333469300043RA466051732CO

PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE

3333  
469

El usuario debe conservar cuidadosamente que tiene comprometerse al contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72, incluso sus datos personales para poder recibir el servicio de correo. Para saber más acerca de los servicios de correo, comuníquese al 4-72 o visite la página de Internet www.4-72.com.co