

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM  
ELIACION EN CARTERA RESERVACION EN CARTERA  
16 MAY 2024 22 MAY 2024  
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.  
NIT. 990.904.990 - 1



Medellín, 18 de Marzo de 2024

Señor (a).

**MARIA GLORIA CAÑAVERAL DE ALVAREZ**

**PQR-11531406-R3Y6A**

RURAL\_190002200687100000\_VEREDA LA PENA

ABEJORRAL, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11531406-R3Y6

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.

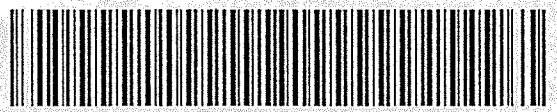
Fecha del acto que se notifica: 07/03/2024

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,

JULIO CESAR ECHEVERRI PALACIO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190002200687100000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11531406-R3Y6 Fecha Creación: 29/02/2024 10:05:19 AM  
Contacto: Maria Gloria Cañaverall De Alvarez  
Instalación: 190002200687100000  
Dirección: RURAL\_190002200687100000\_VEREDA LA PENA  
Meses Reclamados: Febrero-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ABEJORRAL  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario reclama por alto consumo en la factura de febrero de 2024, solicita revisión del medidor y las instalaciones, dice que vive sola y no se consume toda esa energía, solicita revisión del medidor y las instalaciones internas para descartar daños internos; cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido que no cuenta con correo electrónico. Cliente dice que paga la factura por tal motivo no se separan valores.

Nro. Respuesta: PQR-11531406-R3Y6 Fecha Respuesta: 07/03/2024 01:34:00 PM  
Resultado: No Accede

## Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día 5 de marzo de 2024, se encontró medidor con lectura de 16085 kilovatios hora, 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. En la verificación técnica efectuada no se detectaron daños internos, el medidor está en buen estado, lecturas correctas; la causa del incremento en el consumo es una nevera con los cauchos de la puerta malos, lo que hace que gaste más energía, se recomienda repararla. 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 febrero 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 332 kilovatios hora. El reclamo no es procedente.

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:

*Julio Cesar Echeverri Palacio*

JULIO CESAR ECHEVERRI PALACIO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

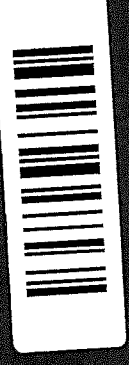
ATC-FR-11 V05 20/09/2021

**» 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"/> Fallido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1:	DÍA	MES	AÑO	R	D	Fecha 2:	DÍA	MES	AÑO	R	D
Nombre del distribuidor						Nombre del distribuidor					
C.C.						Centro de distribución					
Observaciones						Observaciones					

22 ABR 2014



472

**Destinatario**

Nombre/ Razón Social: MARIA GLORIA CAÑAVERAL DE ALVAREZ  
 Dirección: RURAL\_190002200887100000\_VEREDA LA PENA  
 Ciudad: ABEJORRAL  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Código postal:  
 Fecha admisión

**Remitente**

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
 Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
 Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Código postal: 050035072  
 Envío: RA469822979CO

CUMAYO 3000 001

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9  
 Minitic Concesión de Correo/  
 CORREO CERTIFICADO NACIONAL  
 Centro Operativo: PO.MEDELLIN  
 Orden de servicio: 18985640

Fecha Pre-Admisión: 21/03/2024 11:46:01

El usuario debe conservar esta copia hasta el momento que sea sustituido o liberado en la oficina de destino

Valores	Destinatario	Remitente
Peso Físico(g/hrs):200	Ciudad:ABEJORRAL	Nombre/ Razón Social: MARIA GLORIA CAÑAVERAL DE ALVAREZ
Peso Volumétrico(g/hrs):0	Tel:3117188867	Dirección:RURAL_190002200887100000_VEREDA LA PENA
Peso Facturado(g/hrs):200	Código Postal: 05000001	Ciudad:MEDELLIN ANTIOQUIA
Valor Declarado:\$0	Depto:ANTIOQUIA	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Valor Plata:\$11.000	Dice Contener:	Dirección:CARRERA 58 N° 42 - 125
Costo de manejo:\$0	Observaciones del cliente: POR-11531406-R3Y6A-0158	Referencia:POR-11531406-R3Y6A-0158
Valor Total:\$11.000 COP		Ciudad:MEDELLIN ANTIOQUIA
		Depto:ANTIOQUIA
		Teléfono:3808080
		Código Postal:050035072
		Código Operativo:3333469
		NIT/C.CT:1890904998



33334693080001RA469822979CO

Presentar Bogotán/C. Colombia Bogotá 25 G # 95 A-55 Bogotá / www.472.com.co línea gratuita 018000 111 / Tel contacto: 01800 4720001  
 Para errores de distribución o para solicitar el envío de esta copia por correo electrónico, envíe un correo electrónico a: servicioalcliente@472.com.co

RA469822979CO



**Causal Devoluciones:**

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NR	No reside	FA	AG	Fallecido
NR	No reclamado	AC	EM	Apartado Clausurado
DE	Desconocido			Fuerza Mayor
DE	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Distribuidor:

C.C. *Dano Roman*

Gestión de entrega:

Tel:

240

dd/mm/aaaa

PO.MEDELLIN NOR-OCCIDENTE

3333 469