



NIT. 890.904.995 - 1

Señor (a).

MARIA DE LOS ANGELES MUÑOZ PATIÑO

PQR-12660800-Z4X1A

RURAL_190110100061500000_CL. 10 0-0 APTO. 2

BRICEÑO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12660800-Z4X1

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: 07/07/2025

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 Arenas Chavarria

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190110100061500000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.996 -1

Caso Nro: PQR-12660800-Z4X1 Fecha Creación: 02/05/2025 09:31:20 AM
Contacto: Maria De Los Angeles Muñoz Patiño
Instalación: 190110100061500000
Dirección: RURAL_190110100061500000_CL 1AP 2
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BRICEÑO
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 6746559, para la factura del mes de abril de 2025, para lo cual solicita le realicen una revisión tanto de lectura como de instalaciones para determinar la causa del alto consumo. Manifiesta que vive sola, solo tiene una nevera y no comprende porque cada mes llega mas costosa la factura. No se realiza separación de valores dado que la usuaria canceló la factura en su totalidad. Se informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas. Usuaría manifiesta no tener correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-12660800-Z4X1 Fecha Respuesta: 07/07/2025 05:14:00 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 abril de 2025, se tomó lectura al medidor el 19 de agosto de 2024, el cual reportó 11267 kilovatio hora (kWh) y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior 11267 kWh, arrojó un consumo de 72 kWh, unidades que no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior es de 85,405 kWh, en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, teniendo en cuenta su reclamación, se envió revisión a la instalación el 06 de mayo de 2025, donde se encontró medidor con lectura 11346 kWh, se validó su funcionamiento con carga y sin carga, y en ambos casos registraba (medidor gira al vacío). Por lo tanto, se tomó la decisión de llevar el medidor al laboratorio de EPM para realizar otras pruebas técnicas. El 9 de junio de 2025 se retira medidor con serie 2001101159 y lectura 11415 kWh para ser llevado a prueba de exactitud de funcionamiento en el laboratorio de EPM, y se instala medidor nuevo provisional con serie 26358509 y lectura 1 kWh. El medidor fue entregado por el laboratorio el 19 de junio de 2025, con certificado de calibración N° 23463770- 1, donde el resultado de la revisión fue medidor conforme, es decir, cumple con las especificaciones técnicas requeridas para dar una correcta medida. Se legaliza en los sistemas de información el medidor con serie 26358509 ya que se evidenció que el medidor retirado no era apto para reinstalar dado que tenía el disco rayado en caras superior e inferior por rozamiento. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo facturado en el servicio de energía para el mes de abril de 2025 es correcto, motivo por el 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 ANDREA ARENAS CHAVARRIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

4-72

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA532315866CO

Destinatario

Nombre/Razón Social: MARIA DE LOS ANGELES MUÑOZ PATIÑO
Dirección: RURAL_1901101000615000000_CL_10 0-0 APTO. 2
Ciudad: BRICEÑO, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión:

4-72

3009 020

CUMMAYO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 21/07/2025 11:30:54

Orden de servicio: 17588960



RA532315866CO

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C: T.1:890904996
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	Referencia: PQR-12660800-Z4X1A
Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3333469	
Nombre/Razón Social: MARIA DE LOS ANGELES MUÑOZ PATIÑO	
Dirección: RURAL_1901101000615000000_CL_10 0-0 APTO. 2	
Tel: 3135136481	Código Postal:
Ciudad: BRICEÑO, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 3009020	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener:
Peso Volumétrico(grams): 0	
Peso Facturado(grams): 200	
Valor Declarado: \$0	
Valor Flete: \$22.650	
Costo de manejo: \$0	
Valor Total: \$22.650 COP	
Observaciones del cliente: PQR-12660800-Z4X1A-0158	

Causal Devoluciones:

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel. Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er 21 AGO 2025 2do



33334693009020RA532315866CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Dignidad 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72, tratándose de datos personales para probar la entrega del envío. Para cualquier reclamo con el servicio al cliente 4-72, consulte la Política de Tratamiento de Datos en la página web 4-72.com.co

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE