

Medellín, 4 de Julio de 2024

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACION EN CARTERA	DESTIJACION EN CARTERA
22 JUL 2024	26 JUL 2024
Advertencia: La notificación se considera surtida a finalizar el día siguiente del retiro del aviso.	
NIT. 800.804.898 - 1	



Señor (a).

ROCIO DE JESUS CARDENAS GONZALEZ

PQR-11788876-B1Z8A

RURAL_188022818070000000_CR30 CL24 35(IN195)

SAN RAFAEL, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11788876-B1Z8

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.

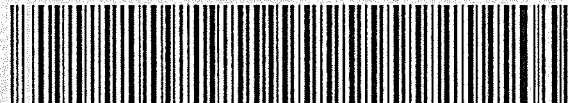
Fecha del acto que se notifica: 24/06/2024

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,

CESAR AUGUSTO YEPES RAMIREZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

18802281807000000-4-0

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-11788876-B1Z8 Fecha Creación: 06/06/2024 01:59:54 PM
Contacto: Rocio De Jesus Cardenas Gonzalez
Instalación: 188022818070000000
Dirección: RURAL_188022818070000000_CR30 CL24 35(IN195)
Meses Reclamados: Mayo-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN RAFAEL
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de mayo de 2024, en el servicio suscrito 106398965, correspondiente a energía eléctrica. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal. Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación. La interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación, de lo contrario estos le serán rechazados. Cliente insiste en que se envíe revisión al inmueble.

Nro. Respuesta: PQR-11788876-B1Z8 Fecha Respuesta: 24/06/2024 08:09:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 162 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de mayo de 2024, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de 876 kWh, para el periodo. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 451331279 del viernes, 7 de junio de 2024, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 1717 kWh. Sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. En vista de lo anterior, se programó una segunda visita para el martes, 11 de junio de 2024, con numero de orden 451429593, en donde el medidor presentó una lectura de 1724 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Pero si, se encontró el medidor aparentemente manipulado por los vecinos del inmueble. Se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de mayo de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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:



CESAR AUGUSTO YEPES RAMIREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (+) 4310099
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISION 04/07/2024 10:20		ORIGEN: MEDELLIN
REMITENTE: EPM PQR158		
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		
TEL: 8286657	CEDULA / TI / NIT 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN 050015258
PARA: ROCIO DE JESUS CARDENAS GONZALEZ CR30 CL24 35IN195		
TEL: 9999990	CEDULA / TI / NIT	COD. PQR 053830290
NOTAS		
PQR-11788876-B128		
Nombre CC.Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido importe y su contenido sin verificar es:
		AVISO
El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de Envía S.A.S. que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido contractual acepta expresamente al momento de la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remite a la página web de Envía S.A.S. al PBX (+) 4310099.		



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (+) 4310099
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISION 04/07/2024 10:20		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA-COLOMBIA	CENTRO DE COSTO 158
REMITENTE: EPM PQR158				
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				
TEL: 8286657	CEDULA / TI / NIT 890904996-1	COD. PQR 050015258	COD. POSTAL DESTINO 58	CUENTA: 03-001-0004430
PARA: ROCIO DE JESUS CARDENAS GONZALEZ CR30 CL24 35IN195				
TEL: 9999990	CEDULA / TI / NIT	COD. POSTAL DESTINO 053830290	RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS				
PQR-11788876-B128				
Nombre CC.Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido importe y su contenido sin verificar es:		
		/ISO		
UNIDADES	Desconocido	No.31	CITA ENTREGA:	
PESO (gramos)	Rehusado	No.44	CITIA ENTREGA:	
PESO VOL	No Reside	No.35	CITIA ENTREGA:	
PESO A COBRAR(Kg)	No Reclamado	No.40	CITIA ENTREGA:	
VALOR DECLARADO	Dir. errada	No.34	CITIA ENTREGA:	
VAL SERV ME	Otros (Nov Operativa/cerrado)		CITIA ENTREGA:	
FLETE VARIABLE	Fecha de devolución al remitente		CITIA ENTREGA:	
OTROS			CITIA ENTREGA:	
TOTAL FLETE			CITIA ENTREGA:	
CARTAPORTE: NO	Observaciones en la entrega:		CITIA ENTREGA:	
158	Fecha estimada de entrega: 13/07/2024		CITIA ENTREGA:	

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de Envía S.A.S. que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido contractual acepta expresamente al momento de la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remite a la página web de Envía S.A.S. al PBX (+) 4310099.

Envía S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento de la Ley 1987 de 2017, normas complementarias de los Decretos 1753 de 2013 y 1753 de 2014, el Tratamiento de Datos Personales no otorga el consentimiento para la prestación del servicio, sino que el consentimiento para la prestación del servicio se otorga al momento de la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remite a la página web de Envía S.A.S. al PBX (+) 4310099.

Envía S.A.S. NIT 800.185.306-4 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá Atención al usuario (+) 4310099 www.envia.co	Envía S.A.S. NIT 800.185.306-4 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá Atención al usuario (+) 4310099 www.envia.co	Envía S.A.S. NIT 800.185.306-4 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá Atención al usuario (+) 4310099 www.envia.co
Envía S.A.S. NIT 800.185.306-4 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá Atención al usuario (+) 4310099 www.envia.co	Envía S.A.S. NIT 800.185.306-4 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá Atención al usuario (+) 4310099 www.envia.co	Envía S.A.S. NIT 800.185.306-4 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá Atención al usuario (+) 4310099 www.envia.co

CITIA 953 Transpacto de mercancías
CIU 5320 Mensajeria Expresa

CREDITO 034048875188

Somos Autorretenedores Resoluc.4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc.9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

CAUSAL DE DEVOLUCION	1	2
1	2	2
2	2	2
3	2	2
4	2	2
5	2	2
6	2	2
7	2	2
8	2	2
9	2	2
10	2	2
11	2	2
12	2	2
13	2	2
14	2	2
15	2	2
16	2	2
17	2	2
18	2	2
19	2	2
20	2	2
21	2	2
22	2	2
23	2	2
24	2	2
25	2	2
26	2	2
27	2	2
28	2	2
29	2	2
30	2	2
31	2	2
32	2	2
33	2	2
34	2	2
35	2	2
36	2	2
37	2	2
38	2	2
39	2	2
40	2	2
41	2	2
42	2	2
43	2	2
44	2	2
45	2	2
46	2	2
47	2	2
48	2	2
49	2	2
50	2	2
51	2	2
52	2	2
53	2	2
54	2	2
55	2	2
56	2	2
57	2	2
58	2	2
59	2	2
60	2	2
61	2	2
62	2	2
63	2	2
64	2	2
65	2	2
66	2	2
67	2	2
68	2	2
69	2	2
70	2	2
71	2	2
72	2	2
73	2	2
74	2	2
75	2	2
76	2	2
77	2	2
78	2	2
79	2	2
80	2	2
81	2	2
82	2	2
83	2	2
84	2	2
85	2	2
86	2	2
87	2	2
88	2	2
89	2	2
90	2	2
91	2	2
92	2	2
93	2	2
94	2	2
95	2	2
96	2	2
97	2	2
98	2	2
99	2	2
100	2	2

RECIBO DE PAGO DE ENVIA S.A.S. NIT 800.185.306-4
15 JUL 2024



Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
 Lic. Minitic 001358 del 4/8/2000
 Vigilada y Controlada por Minitic
 CIU 4923 Transportes de Mercancia
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034048875188

COLVANES SAS. NIT 900.185.306-4
 Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
 Atención al usuario (4) 4310098
 www.envia.co

CUPE
 Somos Autorretenedores Resolución: 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución: 9061 Dic/2020
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISION 04/07/2024 10:20		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG.DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PQRT58		CENTRO DE COSTO 158		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RE: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				PESO (gramos) 1000		Desconocido No.31		1 2	
TEL: 8286657		CEDULA/TIT/NIT 890904996-1		COD. POSTAL ORIGEN 050015256		Rehusado No.44		1 2	
PARA ROCIO DE JESUS CARDENAS GONZALEZ		CUENTA: 03-001-0004430		PESO VOL 1		No Reside No.35		1 2	
CR30 CL24 35IN195		RECIBE LOS SABADOS: SI		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamado No.40		1 2	
TEL 99999990		CEDULA/TIT/NIT		COD. POSTAL 053830290		Dir. errada No.34		1 2	
NOTAS PQR-11788876-8128		VALOR DECLARADO 5000		FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE		Otros (Nov Operativa/corrido)		1 2	
Nombre CC. Remitente		El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO		VAL SERV ME 0		Observaciones en la entrega:		INTENTO DE ENTREGA	
				FLETE VARIABLE 0		Fecha estimada de entrega: 13/07/2024		1 D: M: A: H: M:	
				OTROS 0				2 D: M: A: H: M:	
				TOTAL FLETE 0					
				CARTAPORTE NO 158					
<p>El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido fue aceptado expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse al PQR en la página web o al PBX (1) 913570</p>									

FORM01