



Medellín, 11 de Julio de 2024

Señor (a).

FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA

PQR-11816745-W5G7A

CL 61 B CR 124 C -13

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 5078138

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11816745-W5G7

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: 02/07/2024

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 Aguirre P.

CLAUDIA MARIA AGUIRRE PINO



086211204300130000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-11816745-W5G7 Fecha Creación: 18/06/2024 11:08:30 AM
Contacto: Francisco javier Echeverri vergara
Instalación: 086211204300130000
Dirección: CL 61 B CR 124 C -13
Meses Reclamados: Junio-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilino presenta inconformidad por consumo de energía en el mes de junio de 2024, aduce que habitan 2 personas, sin novedad para aumento de consumo, no justifica el consumo y el valor facturado, cada mes esta aumentando y no ha cambiado los hábitos de costumbres. No se separan valores ya que la factura esta cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-11816745-W5G7 Fecha Respuesta: 02/07/2024 05:31:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, los atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa. Es por esto que tomamos atenta nota de su reclamación y al respecto le informamos lo siguiente: en su reclamación manifiesta inconformidad por el consumo de energía y teniendo en cuenta que el 21 de junio de 2024 se realizó una revisión donde se observó que funciona una tienda con medidor marca 46, serie 2201332 y lectura 77210 kilovatios hora (kWh), se encontró que el medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, se chequea con pinza, no existe daño eléctrico, el aforo consiente en neveras, congelador, televisor, iluminación, no troca, no surte, no comparte, usuario manifiesta no ha aumentado carga. Es importante tener en cuenta que, Empresas públicas de Medellín, como empresa prestadora de los servicios públicos de energía, gas, acueducto y alcantarillado, no define sus tarifas de forma autónoma, es regulada por diferentes entidades del Estado como la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA son estos quienes realizan la revisión de las tarifas y reglamentan sus variaciones. Además, se informa que, los días de consumos facturados para el mes objeto del reclamo fue de 32 días, que al compararlo con el mes anterior (30 días) muestra una diferencia de 2 días, lo que podría explicar incremento en los consumos facturados. De igual forma, se debe tener en cuenta que los elementos de medida son los únicos testigos del consumo real que se demanda al interior del inmueble, por lo que mientras estos funcionen bien y no se presenten errores en la lectura tomada, la Empresa está en la obligación de facturar lo que registre el medidor. El consumo fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 1.078 kWh, el consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. De acuerdo con las anteriores consideraciones de la presente reclamación, se encuentra que la empresa ha procedido en cumplimiento de la ley al determinar el consumo de energía facturado en el mes de junio de 2024 es correcto y no encuentra motivos para reconsiderar los valores facturados por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 de la ley 142 de 1994). Se evidencia en la toma de lectura el 20 de junio de 2024 que disminuye el consumo.

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 MARIA AGUIRRE PINO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 11/07/2024 09:41 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA
REMITENTE: EPM POR158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015258

PARA FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA
CALLE 61 B CARRERA 124 C -13

TEL 3202251849 CEDULA / TI / NIT COD. POS 050036

NOTAS
PQR-11816745-W5G7

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

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina 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 clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (117843670)

RECIBO EXCEPCION



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 11/07/2024 09:41 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA
REMITENTE: EPM POR158 CENTRO DE COSTO 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015258 CUENTA: 03-001-0004430

PARA FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA
CALLE 61 B CARRERA 124 C -13

TEL 3202251849 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL 050036 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS
PQR-11816745-W5G7

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

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina 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 clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (117843670)



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 11/07/2024 09:41 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA
REMITENTE: EPM POR158 CENTRO DE COSTO 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015258 CUENTA: 03-001-0004430

PARA FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA
CALLE 61 B CARRERA 124 C -13

TEL 3202251849 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL 050036 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS
PQR-11816745-W5G7

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

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina 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 clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (117843670)

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

envia **envia**

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4, Carrera 88 # 17B-10 Bogota, Atencion al usuario (4) 4310098, www.envia.co
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Fecha Admision: 11/07/2024 21:25
Remitenete: FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA
CALLE 61 B CARRERA 124 C -13
Identificacion: 890904996-1
Medellin
Fecha de Emision: 03-001-0004430

Destinatario: EPM POR158
CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE
MEDELLIN-ANTIOQUIA
Identificacion: 890904996-1
Codigo Postal: 050015258
Fecha de Emision: 18/07/2024

Envio: 035003105809

DESCONOCIDA No.31 1 2
REHUSADO No.44 1 2
NO RESIDE No.35 1 2
NO RECLAMADO No.40 1 2
DIR. ERRADA No.34 1 2
OTROS 1 2

FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE
NO RECLAMADO
DIR. ERRADA
OTROS (NOV OPERATIVA/CERRADA)

UNIDADES 1
PESO (GRAMOS) 1000
PESO VOL 1
PESO A COBRAR(KG) 1
VALOR DECLARADO 5000
VAL SERV.ME 0
FLETE VARIABLE 0
OTROS 0
TOTAL FLETE 0
CARTAPORTE:NO 158

CAUSAL DE DEVOLUCION
Desconocido No.31
Rehusado No.44
No Reside No.35
No Reclamado No.40
Dir. errada No.34
Otros (Nov Operativa/cerrada)

Fecha de devolucion al remitente
Observaciones en la entrega:

Fecha estimada de entrega: 12/07/2024

Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

Guia complementaria de devolucion
Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Solo Destinatario

RECIBO EXCEPCION

CREDITO 034048953027
CUFE
Somos Autorretenedores Resolucion:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolucion:9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

FEC GENERACION/ADMISION 11/07/2024 09:41 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA
REMITENTE: EPM POR158 CENTRO DE COSTO 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015258 CUENTA: 03-001-0004430

PARA FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA
CALLE 61 B CARRERA 124 C -13

TEL 3202251849 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL 050036 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS
PQR-11816745-W5G7

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

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina 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 clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (117843670)



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 11/07/2024 09:41 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA
REMITENTE: EPM POR158 CENTRO DE COSTO 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015258 CUENTA: 03-001-0004430

PARA FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA
CALLE 61 B CARRERA 124 C -13

TEL 3202251849 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL 050036 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS
PQR-11816745-W5G7

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

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina 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 clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (117843670)

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

envia **envia**

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4, Carrera 88 # 17B-10 Bogota, Atencion al usuario (4) 4310098, www.envia.co
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Fecha Admision: 11/07/2024 21:25
Remitenete: FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA
CALLE 61 B CARRERA 124 C -13
Identificacion: 890904996-1
Medellin
Fecha de Emision: 03-001-0004430

Destinatario: EPM POR158
CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE
MEDELLIN-ANTIOQUIA
Identificacion: 890904996-1
Codigo Postal: 050015258
Fecha de Emision: 18/07/2024

Envio: 035003105809

DESCONOCIDA No.31 1 2
REHUSADO No.44 1 2
NO RESIDE No.35 1 2
NO RECLAMADO No.40 1 2
DIR. ERRADA No.34 1 2
OTROS 1 2

FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE
NO RECLAMADO
DIR. ERRADA
OTROS (NOV OPERATIVA/CERRADA)

UNIDADES 1
PESO (GRAMOS) 1000
PESO VOL 1
PESO A COBRAR(KG) 1
VALOR DECLARADO 5000
VAL SERV.ME 0
FLETE VARIABLE 0
OTROS 0
TOTAL FLETE 0
CARTAPORTE:NO 158

CAUSAL DE DEVOLUCION
Desconocido No.31
Rehusado No.44
No Reside No.35
No Reclamado No.40
Dir. errada No.34
Otros (Nov Operativa/cerrada)

Fecha de devolucion al remitente
Observaciones en la entrega:

Fecha estimada de entrega: 12/07/2024

Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

Guia complementaria de devolucion
Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Solo Destinatario

RECIBO EXCEPCION

CREDITO 034048953027
CUFE
Somos Autorretenedores Resolucion:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolucion:9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

FEC GENERACION/ADMISION 11/07/2024 09:41 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA
REMITENTE: EPM POR158 CENTRO DE COSTO 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015258 CUENTA: 03-001-0004430

PARA FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA
CALLE 61 B CARRERA 124 C -13

TEL 3202251849 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL 050036 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS
PQR-11816745-W5G7

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

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina 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 clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (117843670)



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 11/07/2024 09:41 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA
REMITENTE: EPM POR158 CENTRO DE COSTO 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015258 CUENTA: 03-001-0004430

PARA FRANCISCO JAVIER ECHEVERRI VERGARA
CALLE 61 B CARRERA 124 C -13

TEL 3202251849 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL 050036 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS
PQR-11816745-W5G7

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

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina 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 clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (117843670)

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co