

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM
EMISIÓN EN CARTERA DESPACHACIÓN EN CARTERA
29 JUL 2024 29 JUL 2024
Advertencia: La notificación se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

Medellín, 24 de Mayo de 2024

Señor (a).

MARIA VITALIA CANO MARIN

PQR-11687338-B7Q3A

RURAL_146008293000000000_BOQUERON PALMITAS

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 4270169

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11687338-B7Q3

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: 15/05/2024

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



146008293000000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11687338-B7Q3 Fecha Creación: 29/04/2024 03:47:28 PM
Contacto: Maria Vitalia Cano Marin
Instalación: 146008293000000000
Dirección: RURAL_146008293000000000_BOQUERON PALMITAS
Meses Reclamados: Abril-2024;Marzo-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria presenta inconformidad con el consumo facturado de energía en el mes de abril por ajustes conceptos facturados de marzo de 2024, aduce que no habita nadie y solo tienen una nevera, y no justifica el consumo facturado. Presenta factura cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-11687338-B7Q3 Fecha Respuesta: 15/05/2024 01:10:00 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 en el mes abril donde se facturó ajustes del mes de marzo de 2024 y teniendo en cuenta que se envió una revisión el 1 de marzo y no se pudo realizar porque en el inmueble no se encontraba alguien para atender, no obstante, el 3 de abril se envió otra revisión donde el usuario en la instalación manifiesta que no es habitada, ya que es casa de descanso; la cual informa que tuvo permanencia 8 horas diarias durante el periodo de febrero- marzo, con aforo de carga que consiste en electrodomésticos e iluminación, el medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, no hay daño, no hay trocamiento, no hay error de lectura y no comparte el servicio; Lo que indica la variación en el nivel de utilización por mayor uso. Según lo expuesto, para el mes de marzo el consumo fue de 174 kilovatios hora (kWh), lectura 3250 kWh y el consumo por 32 días, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos 6 meses en el inmueble por 20 kWh y dejó en investigación 154 kWh. En la facturación de abril de 2024 siendo consistente con la causa que se identificó en la revisión; se reajusta el consumo pendiente de 154 kWh, estos corresponden al nivel de uso del servicio y fueron calculados con base en la diferencia de lecturas tomadas desde el elemento de medición. Es importante mencionar que la empresa puede cobrar por promedio ya que según el Artículo 146 de la ley 142 de 1994: cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. De acuerdo con las anteriores consideraciones de la presente reclamación, se concluye que los consumo fueron ocasionado por el uso del servicio; se encuentra que la empresa ha procedido en cumplimiento de la ley al determinar el consumo de energía facturado es correcto y no encuentra motivos para reconsiderar los valores facturados en el mes de marzo y abril de 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 de la ley 142 de 1994).

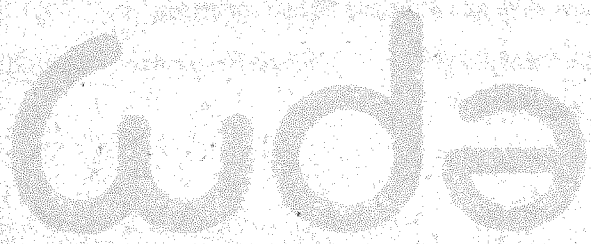
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier 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:

Claudia Aguirre P.

CLAUDIA MARIA AGUIRRE PINO
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"/> Cerrado	<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"/> Refusado	<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.	C.C.
Centro de distribución	Centro de distribución
Observaciones	Observaciones





RA479174179CO

Fecha Pre-Admisión: 29/05/2024 11:39:50

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900623179

Munic. Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024

PO.MEDELLIN

Centro Operativo : 17193371

Orden de servicio:

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
NIT/C.C.TT.:890904996
Código Postal:050035072

Dirección:CARRERA 58 N° 42 - 125
Teléfono:3808080

Referencia:PQR-11687338-B7Q3A-0158 Depto:ANTIOQUIA
Código Operativo:3333469

Ciudad:MEDELLIN_ANTIQUOQUIA

Nombre/ Razón Social: MARIA VITALIA CANO MARIN

Dirección:RURAL_14600829300000000000_BOQUERON PALMITAS
Código Postal: 3333000

Tel:3163578535 Depto:ANTIOQUIA

Ciudad:MEDELLIN_ANTIQUOQUIA

Dice Contener :

Observaciones del cliente :PQR-11687338-B7Q3A-0158

Valores
Peso Físico(grams):200
Peso Volumétrico(grams):0
Peso Facturado(grams):200
Valor Declarado:\$0
Valor Flete:\$7.350
Costo de manejo:\$0
Valor Total:\$7.350 COP

Causas Devoluciones:

RE	Requisito	G1 G2	Certificado
NE	No enviado	N1 N2	No contactado
NS	No se pide	FA	Ballecido
NA	No reclamado	AG	Apartado Clausulado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor

Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. P. Palomeda Venite
Fecha de entrega: 29/05/2024
Destinatario: P. Palomeda Venite

C.C.

Gestión de entrega:

1er

2do

3333 469 NOR-OCCIDENTE PO.MEDELLIN



3333469333000RA479174179CO

Principal Bogotá D.C. Colombia (línea) 255 # 95 A. 55 Bogotá / www.4-72.com.co línea ilustrada. 01 8000 02 20 / Tel. contacto: (57) 4720000.

Para ignorar algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

Esta empresa garantiza que sus documentos de contenido que se encuentran publicados en la página web. 4-72 tienen sus datos personales para evitar la entrega del envío.