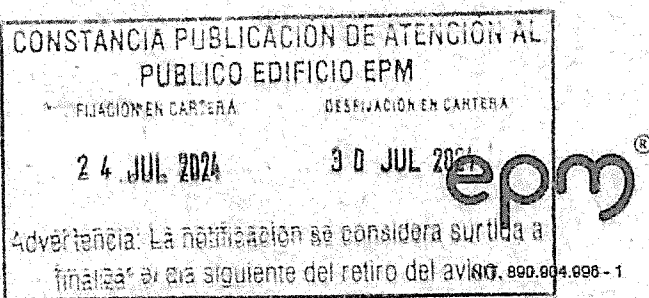


Medellín, 29 de Mayo de 2024



Señor (a).

LUZ MERY CARVAJAL ALCARAZ

PQR-11691496-D8C0A

RURAL_190042200638520000_BUENOS AIRES

SANTA FÉ DE ANTIOQUIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11691496-D8C0

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: 20/05/2024

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,

Ana María Tobón Echavarría

ANA MARIA TOBON ECHAVARRIA



190042200638520000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-11691496-D8C0 Fecha Creación: 30/04/2024 03:22:46 PM
Contacto: Luz Mery Carvajal Alcaraz
Instalación: 190042200638520000
Dirección: RURAL_190042200638520000_BUENOS AIRES
Meses Reclamados: Marzo-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SANTA FÉ DE ANTIOQUIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Propietaria solicita verificar el consumo facturado en el mes de marzo, manifiesta no estar de acuerdo ya que en los trimestres anteriores no ha tenido un consumo tan alto, indica que solo tiene una nevera y un televisor y que que no ha cambiado electrodomesticos o sus hábitos de consumos. Se notifica personalmente, no autoriza notificar al correo electrónico ya que no lo usa. No se dejan valores en reclamación, la usuaria manifiesta que cancela la factura en su totalidad.

Nro. Respuesta: PQR-11691496-D8C0 Fecha Respuesta: 20/05/2024 05:59:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de: 393,999 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de marzo 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: 574,500 kWh, para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 443412844 del miércoles, 8 de mayo de 2024, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 8389 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, por lo que 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 marzo de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación, la factura objetada se encuentra cancelada.

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:

Ana María Tobón Echavarría.

ANA MARIA TOBON ECHAVARRIA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Woda

<<4.72>>

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Faltado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Rechusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado
	<input type="checkbox"/> No Existe Número
	<input type="checkbox"/> No Contactado
	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado

Fecha 1: DÍA MES AÑO

Nombre del distribuidor

Fecha 2: DÍA MES AÑO

Nombre del distribuidor

C.C.

Centro de distribución

Observaciones

Observaciones: 178 JUL 2024



Fecha admisión

CUMAYO

3000 074

472

Munic. Concejal de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024
PO MEDELLIN

Orden de servicio: 17207728

Centro Operativo : PO MEDELLIN
NIT/C.C/T: 890904998

Fecha Pre-Admisión: 04/06/2024 11:55:23

RA479909578CO



3333
469

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Referencia: PQR-11891498-D8CQA-0158
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Depto: ANTIOQUIA
Nombre/ Razón Social: LUZ MERY CARVAJAL ALCARAZ
Dirección: RURAL_190042200038520000_BUENOS AIRES
Tel: 3117081298
Código Postal: Depto: ANTIOQUIA
Código Operativo: 0.3333469

Destinatario

Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$12.000
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$12.000 COP

Valores

Dice Contener :
Observaciones del cliente : PQR-11891498-D8CQA-0158

Causal Devoluciones:

RE Refusado
 NE No existe
 NS No reside
 NR No reclamado
 DE Desconocido
 ID Dirección errada

C1 C2 Cerrado
N1 N2 No contactado
FA Fallado
AC Apartado Clausurado
FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.f. [Signature]
Tel: **Hora:**

Distribuidor: *para las*

Gastos de entrega: 2do ddmmthaaa
Tel: **ddmmthaaa**

**PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE**



3333469300007ARA479909578CO

Proceda Bogotá D.C. Carretera Bogotá 256 # 55-55 Bogotá / www.4-72.com.co Para consultar el estado de su envío. Para quejas o reclamos por servicios al cliente, comuníquese al 72.com.co. Para consultar la Política de Privacidad, comuníquese al 72.com.co

El usuario debe expresar conformidad que tuvo conocimiento del contenido del certificado antes de aceptar el pago.