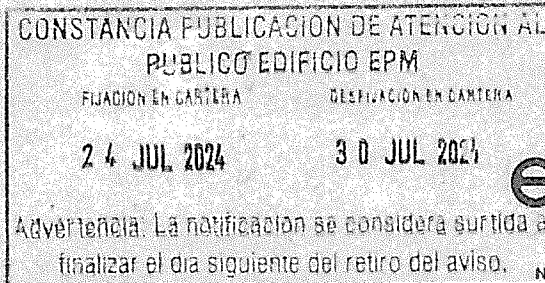


Medellín, 4 de Junio de 2024



Señor (a).

MARGARITA MARIA ALVAREZ RUA

PQR-11740881-Q3Y2A

RURAL_190604100051700000_CALLE COLOMBIA

REMEDIOS, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11740881-Q3Y2

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: 23/05/2024

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,



YULIANA ANDREA GARCIA ARREDONDO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190604100051700000-4-0

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-11740881-Q3Y2 Fecha Creación: 20/05/2024 01:54:49 PM
Contacto: Margarita Maria Alvarez Rua
Instalación: 190604100051700000
Dirección: RURAL_190604100051700000_CALLE COLOMBIA
Meses Reclamados: Mayo-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: REMEDIOS
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de beneficiaria del servicio de energía, 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 116928010, correspondiente a energía, argumenta es muy costosa solo reside una persona en el inmueble que es acompañada de día y de noche. Cliente no autoriza ser notificado por otro medio diferente al personal, debido a que no cuenta con correo electrónico, enviar mensaje de texto para citarlo y solicita la no separación de valores ya que va a pagar la factura completa.

Nro. Respuesta: PQR-11740881-Q3Y2 Fecha Respuesta: 23/05/2024 11:47:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de: 304 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: 453 kWh, para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 447129467 del jueves, 23 de mayo de 2024, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 3983 kWh, bien marcado, con servicio registrado 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, hallando nevera en estado irregular. 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 servicio de energía en el mes de mayo de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad y se requirió en el momento de registrar el reclamo no separar valores.

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:

Y. P. Arredondo

YULIANA ANDREA GARCIA ARREDONDO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

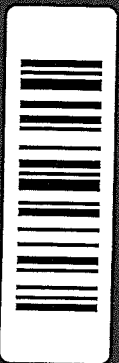
ATC-FR-11 V05 20/09/2021

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN «472»

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

Fecha 1: DÍA MES AÑO	Fecha 2: DÍA MES AÑO
Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor
C.C.	C.C.
Centro de distribución	Centro de distribución
Observaciones	Observaciones

18 JUL 2024



CUMAYO

3000 103

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.092.917-9
Mtr. Concepción de Correal/
CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024
Centro Operativo : PO.MEDELLIN
17218541

Fecha Pre-Admisión: 07/08/2024 11:50:07

RA480573227CO



3333
460

Orden de servicio: 17218541 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 Referencia: PQR-11740881-Q3V2A-0158 Teléfono:3808080 Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUIA Depto: ANTIQUIA Nombre/ Razón Social: MARGARITA MARIA ALVAREZ RUA Dirección: RURAL_180604100051700000_CALLE COLOMBIA Tel: 3104514567 Ciudad: REMEDIOS Depto: ANTIQUIA		Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469																									
Destinatario Nombre/ Razón Social: MARGARITA MARIA ALVAREZ RUA Dirección: RURAL_180604100051700000_CALLE COLOMBIA Tel: 3104514567 Ciudad: REMEDIOS Depto: ANTIQUIA		Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3000103																									
Valores Peso Físico(g/s):200 Peso Volumétrico(g/s):0 Peso Facturado(g/s):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$12.000 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$12.000 COP		Dice Contener: Observaciones del cliente : PQR-11740881-Q3V2A-0158																									
Causa Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>SE</td><td>Rehusado</td> <td>CI</td><td>C2</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td><td>No existe</td> <td>NI</td><td>N2</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NS</td><td>No reside</td> <td>FA</td><td>AG</td><td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td><td>No reclamado</td> <td>AG</td><td>AG</td><td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td><td>Desconocido</td> <td>FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> </table>		SE	Rehusado	CI	C2	Cerrado	NE	No existe	NI	N2	No contactado	NS	No reside	FA	AG	Fallecido	NR	No reclamado	AG	AG	Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C.: Fecha de entrega: Distribuidor: C.C.: <i>DAMO</i> Gestión de entrega: <i>RAMOS</i> <input type="checkbox"/> Ter <input checked="" type="checkbox"/> Zido
SE	Rehusado	CI	C2	Cerrado																							
NE	No existe	NI	N2	No contactado																							
NS	No reside	FA	AG	Fallecido																							
NR	No reclamado	AG	AG	Apartado Clausurado																							
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																							
PO.MEDELLIN NOR-OCCIDENTE		Tel: Hora:																									



33334693000103RA480573227CO

Prepaga Bogotá D.C. Colombia Bogotá 75 B # 56 A-55 Bogotá / www.k-72.com/lineacontacto@postnacional.com.co / 72 correo Para crear el código de seguimiento www.k-72.com/co

El usuario debe conservar cuidadosamente este documento del contenido que se encuentra en el código postal, ya que es necesario para el seguimiento de la entrega.