

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL	
PUBLICO EDIFICIO EPM	
EDICION EN CARTERA	DESIGNACION EN CARTERA
26 JUL 2024	01 AGO 2024
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.	

Medellín, 10 de Julio de 2024



NIT. 890.804.998 - 1

Señor (a).

MARIA DE LOS SANTOS SANCHEZ MORALES

PQR-11818468-N4V3A

RURAL_190667100010800000_CR 21 CL 23 -19

SAN RAFAEL, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11818468-N4V3

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: 28/06/2024

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



190667100010800000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-11818468-N4V3 Fecha Creación: 18/06/2024 03:18:22 PM
 Contacto: Maria De Los Santos Sanchez Morales
 Instalación: 190667100010800000
 Dirección: RURAL_190667100010800000_CR 21 CL 23 -19
 Meses Reclamados: Junio-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 usuaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de junio de 2024, en el servicio suscrito 92111020, correspondiente a energía eléctrica. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal. Observación: No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados. Cliente insiste en que se envíe verificación al inmueble, ya que sospecha de un mal funcionamiento del medidor.

Nro. Respuesta: PQR-11818468-N4V3 Fecha Respuesta: 28/06/2024 09:33:00 AM
 Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 99 kilovátios hora (kWh), facturado en el mes de junio 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 273,50 kWh, para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 454599934 del 19 de junio de 2024, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 1372 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 en la instalación. Sin embargo, se evidenció que la nevera presenta fallas. 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 junio 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



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

REC.GENERACION/ADMISION 10/07/2024 11:10		ORIGEN: MEDELLIN-CO
REMITENTE: EPM PQR158		
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		
TEL: 8286657	CEDULA / TIT / NIT 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN 050015258
PARA MARIA DE LOS SANTOS SANCHEZ MORALES CARRERA 21 CALLE 23 -19		
TEL: 3103926554	CEDULA / TIT / NIT	COD. POS 053830
NOTAS PQR-11818468-N4V3		
Nombre CC.Remitente		El remitente del contrabando, jo transporte y su AVISO



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

REC.GENERACION/ADMISION 10/07/2024 11:10		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA-COLOMBIA
REMITENTE: EPM PQR158			
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE			
TEL: 8286657	CEDULA / TIT / NIT 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN 050015258	CUENTA: 03-001-0004430
PARA MARIA DE LOS SANTOS SANCHEZ MORALES CARRERA 21 CALLE 23 -19			
TEL: 3103926554	CEDULA / TIT / NIT	COD. POSTAL 053830	RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS PQR-11818468-N4V3			
Nombre CC.Remitente		El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO	

ORIGEN: EPM



Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Militar 001388 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajeria Expresa

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

REC.GENERACION/ADMISION 10/07/2024 11:10		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA-COLOMBIA
REMITENTE: EPM PQR158			
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE			
TEL: 8286657	CEDULA / TIT / NIT 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN 050015258	CUENTA: 03-001-0004430
PARA MARIA DE LOS SANTOS SANCHEZ MORALES CARRERA 21 CALLE 23 -19			
TEL: 3103926554	CEDULA / TIT / NIT	COD. POSTAL 053830	RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS PQR-11818468-N4V3			
Nombre CC.Remitente		El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO	

ORIGEN: EPM

CAUSA DE DEVOLUCION	No.31	1	2
Desconocido	No.44	1	2
Rehusado	No.35	1	2
No Reside	No.40	1	2
No Reclamado	No.34	1	2
Dir. errada	Otros	1	2
(Nov Operativa/Cerrado)		1	2

Nombre remitente a conformidad

Observaciones:

Guia 035003106669 DE 03

CIU 5320 Mensajeria Expresa

El usuario deja expresa constancia que conoce y acepta el contrato publicado en www.envia.co y en las cañeteras de las puntas de servicio y en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, autoriza el tratamiento de sus datos personales y del destinatario suministrados en este documento, para el servicio de mensajeria expresita, así mismo el envío del presente documento a su correo electrónico.

Nombre cedula Remitente:

UNITS	Peso	Volum	V.Declarado	KcCobr	Flete	F.Variable	Otros	Total
1	1000	1	5.000	1	0	0	0	0
DICE CONTENER: AVISO								
DEV 034048941987 34-DIRECCION								
DESTINATARIO NO EX								
DOCUMENTOS 000000001158								
PACKBOX								
Fecha Admisión: 22/07/2024 19:23								
Remite: MARIA DE LOS SANTOS SANCHEZ MORALES CARRERA 21 CALLE 23 -19								
Cuenta: 03-001-0004430								
Codigo Postal: 05450								
Identificación:								
Destinatario: EPM PQR158 CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE								
Tel: 8286657								
Medellin-ANTIOQUIA								
Identificación: 890904996-1								
Codigo Postal: 050015258								
Fecha aprox entrega: 23/07/2024								

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4 Carrera 88 # 17B-10 Bogota. Línea de Atención al Usuario (1)794266
www.envia.co | correo electronico: administracion@envia.com.co | Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000 Lic. Militar 001388 del 4/8/2020 CIU 4923 Mensajeria Expresa | Somos Autorretenedores Res 9061 Dic/2020
ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA
CORTESLIA
Guia: 035003106669

CREDITO 034048941987

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

UNIDADES	Desconocido	No.31	1	2
1	Rehusado	No.44	1	2
PESO (gramos)	No Reside	No.35	1	2
1000	No Reclamado	No.40	1	2
PESO VOL	Dir. errada	No.34	1	2
1	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1	2
PESO A COBRAR(Kg)			1	2
1			1	2
VALOR DECLARADO	Fecha de devolucion al remitente		D	M
5000				
VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:			
0				
FLETE VARIABLE	Fecha estimada de entrega: 19/07/2024			
0				
OTROS				
0				
TOTAL FLETE				
0				
CARTAPORTE NO				
158				

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

24 JUL 2024

NIT. 800.185.306-4

D.E 03

CREDITO 034048941987

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

UNIDADES	Desconocido	No.31	1	2
1	Rehusado	No.44	1	2
PESO (gramos)	No Reside	No.35	1	2
1000	No Reclamado	No.40	1	2
PESO VOL	Dir. errada	No.34	1	2
1	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1	2
PESO A COBRAR(Kg)			1	2
1			1	2
VALOR DECLARADO	Fecha de devolucion al remitente		D	M
5000				
VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:			
0				
FLETE VARIABLE	Fecha estimada de entrega: 19/07/2024			
0				
OTROS				
0				
TOTAL FLETE				
0				
CARTAPORTE NO				
158				

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

24 JUL 2024

NIT. 800.185.306-4

ORIGEN: EPM

ORIGEN: EPM