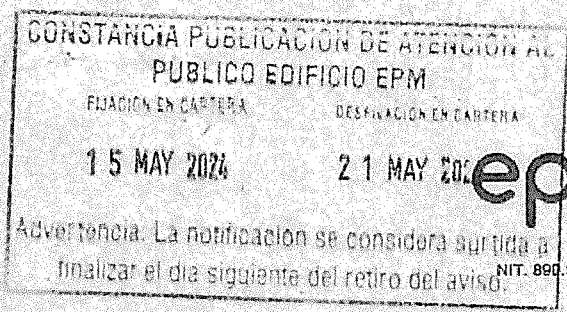


Medellín, 13 de Febrero de 2024



Señor (a).

GLADIS CECILIA DUQUE AGUDELO

PQR-11424817-H9Z7A

RURAL_190890100309800000_CL CASTILLOS DEL CARINÓ 3

YOLOMBÓ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11424817-H9Z7

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: 02/02/2024

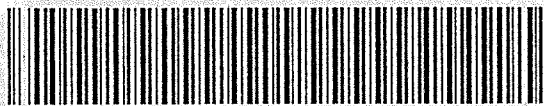
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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

NURY YULIANA GONZALEZ GONZALEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190890100309800000-4-0

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-11424817-H9Z7 Fecha Creación: 24/01/2024 08:50:20 AM
Contacto: Gladis Cecilia Duque Agudelo
Instalación: 190890100309800000
Dirección: RURAL_190890100309800000_CL CASTILLOS DEL CARINO 3
Meses Reclamados: Enero-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: YOLOMBÓ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria, reclama por el valor de la energía facturado para el mes de enero de 2024, argumenta le llego muy costosa y ella estuvo dos meses por fuera de la casa más exactamente desde el 17 de octubre de 2023 y regreso los primeros días de enero a la casa. ya que estaba enferma y el consumo en vez de disminuir incremento. Usuaría solicita no realizar separación de valores ya que desea cancelar la factura completa, se le informa a la usuaria que para presentar los recursos debe acreditar el pago de la factura. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico, enviar mensaje de texto para citarlo.

Nro. Respuesta: PQR-11424817-H9Z7 Fecha Respuesta: 02/02/2024 01:15:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día viernes, 26 de enero de 2024, se encontró medidor con lectura de 19947 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio, teniendo en cuenta que se chequea medidor con carga y sin carga y se observa funcionar con normalidad, no se detecta fugas, ni daños, el medidor se encuentra en buenas condiciones, se detecta una nevera en mal estado, se le notifica a la usuaria de la anomalía y se recomienda remediar. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de enero del 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 268 kWh. Es importante informar que la facturación se elabora mes vencido por lo que los cambios que se den en el uso del servicio no se reflejan de manera inmediata, además la cantidad de días del periodo a facturar no es siempre la misma, ya que los periodos varían entre 28 y 32 días y la tarifa del kilovatio también varía, lo cual influye en que se presente incremento o disminución de la totalidad de unidades y valor a facturar de un mes a otro. Seguidamente debido su solicitud de no separar valores, ya que desea cancelar la factura completa, si decide presentar los recursos de ley deberá acreditar el pago de la factura objeto del reclamo y presentarlos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación.

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.

Yuliana González


NURY YULIANA GONZALEZ GONZALEZ
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"/> 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 type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1:	DÍA	MES	AÑO	R	D	Fecha 1:	DÍA	MES	AÑO	R	D
Nombre del distribuidor						Nombre del distribuidor					
C.C.						9 MAR 2024					
Centro de distribución						Centro de distribución					
Observaciones						Observaciones					



472

Destinatario

Remitente

Nombre/Razón Social: GLADIS CECILIA DUQUE AGUDELO
 Dirección: CALLE 100 N. 100
 Ciudad: YOLOMBO
 Departamento: ANTIOQUIA
 Código postal:
 Fecha admisión:

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
 Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
 Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
 Departamento: ANTIOQUIA
 Código postal: 050035072
 Envío: RA465059726CO

CUMAY 3000 090 472

El pago de este servicio se realiza por medio de la cuenta de cobro que se genera al momento de la entrega del correo. El pago puede ser en efectivo o por medio de tarjeta de crédito o débito. Para más información consulte con el personal de atención al cliente al número 472.

SERVICIO POSTAL es NACIONAL S.A. NIT 900.082.917-9
 Fecha Pto. Admisión: 16/02/2024 11:58:22

Valores	Destinatario	Remitente
Peso Fisico(gms):200 Peso Volumetrico(gms):0 Peso Facturado(gms):200 Valor Declarado:\$0 Valor Plazo:\$1.000 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$1.000 COP	Nombre/Razón Social: GLADIS CECILIA DUQUE AGUDELO Dirección:RURAL_190890100309800000_CL CASTILLOS DEL CARINO 3 Tel:3507086356 Ciudad:YOLOMBO	Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección:CARRERA 58 N° 42 - 125 Referencia:POR-11424817-H9Z7A-0158 Ciudad:MEDELLIN ANTIOQUIA
	Dice Contener : Observaciones del cliente :POR-11424817-H9Z7A-0158	Deplo:ANTIOQUIA Código Postal:050035072 Código Operativo:3333489



3333469300090RA465059726CO

Fecha Pto. Admisión: 16/02/2024 11:58:22

RA465059726CO

Causa Devoluciones:

RE	Retrasado	CI	Cerrado
NE	No existe	NI	No concluido
NS	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Hora:

Fecha de entrega:
 Distribuidor:
 Gerente de entrega:

C.C. 260

PO. MEDELLIN NOR-OCCIDENTE 3333 469