


Aviso de radicación de Solicitud: RQ2945570419022024

atencionpqr1@emcali.com.co <atencionpqr1@emcali.com.co>

Lun 19/02/2024 9:17 AM

Para:sanchezlesly@hotmail.com <sanchezlesly@hotmail.com>



# Emcali

Emcali le informa que su solicitud de petición fue recibida con el número **RQ2945570419022024**. Su Petición / Queja ha sido recibida satisfactoriamente el día 2024-02-19 08:25:04 y será contestada a la dirección o al correo electrónico que usted está autorizado en el término de 15 días hábiles a partir de la fecha de su presentación. Recuerde que, si su Petición / Queja no es atendida dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de presentación, se entenderá que ha operado la figura del silencio administrativo positivo, esto es, que su petición ha sido resuelta de forma favorable. Así mismo, en caso de inconformidad con la respuesta del proveedor, usted tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, a través de página [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co) en Centro de Atención Virtual, Facebook o Twitter, o por la línea gratuita de atención al cliente 177 / (57) (2) 524 0177. Desde Movistar 115 o mediante comunicación escrita dirigida a EMCALI EICE ESP en las oficinas físicas de atención al usuario. En caso que considere que se han vulnerado sus derechos, usted puede acudir directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SPPD) para formular una queja.

**DATOS REGISTRADOS SOBRE LA PETICIÓN**

<b>Tipo Petición:</b>	<b>Petición / Queja / Recurso</b>
<b>Tipo de Producto:</b>	Energía Domiciliario
<b>Código de Radicación:</b>	2945570419022024
<b>Decisión Administrativa Nro.:</b>	N/A
<b>Número de Suscriptor :</b>	46926189
<b>Tipo Documento:</b>	Cédula de ciudadanía
<b>No. de Documento:</b>	52984952
<b>Nombre:</b>	Lesly
<b>Apellido:</b>	Sanchez
<b>Correo Electrónico:</b>	sanchezlesly@hotmail.com
<b>Dirección objeto de petición:</b>	cra98b 60 115 torre 5b 402
<b>Teléfono Fijo de contacto:</b>	3196363434
<b>Celular:</b>	0
<b>Autorizo que se me notifique a:</b>	sanchezlesly@hotmail.com

**Objeto de la petición, solicitud o recurso:**  
el incremento en la factura de servicios de emcali, específicamente en el ítem de energía que subió 30.000 en un solo mes a pesar que el consumo del mes inmediatamente anterior fue mayor y el valor menor.

**Hechos que fundamentan la petición:**  
Consumo de enero 89 kwh, Valor: 100.784 Consumo de diciembre 93 kwh, Valor 73.101 Es decir el consumo en comparación con los meses anteriores subió un 27% a pesar de consumir menos unidades