

Medellín, 28 de Octubre de 2025



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

LUZ MARY MONTESINO ANGULO

RURAL_190156100239100000_CL 9 N 18-23

CAUCASIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13073427-N4F6

PQR-13073427-N4F6A

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

01/12/2025

05/12/2025

**Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.**

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: 17/10/2025

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,

GERMAN GIL CHICA CABARCAS



190156100239100000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13073427-N4F6 Fecha Creación: 02/10/2025 08:48:20 AM
Contacto: Luz Mary Montesino Angulo
Instalación: 190156100239100000
Dirección: RURAL_190156100239100000_CL 9 N 18-23
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CAUCASIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilino se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de septiembre de 2025, en el servicio suscrito 114978029, correspondiente a energía eléctrica, llegó de 250 kWh, dice que vive sola, se factura por el promedio de los cinco meses de consumo facturando 189.80 kWh, se deja en reclamo 60.20 kWh.

Nro. Respuesta: PQR-13073427-N4F6 Fecha Respuesta: 17/10/2025 08:39:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 250 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de septiembre de 2025, 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 394,33 kWh, para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 595075898 del viernes, 3 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 8517 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 septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 189.80 kWh. Se dejan en reclamación 60.20 kWh, por valor de \$54.262.47. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

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:



GERMAN GIL CHICA CABARCAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



envia Colvanes S.A.S. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 No. 17B-10 Bogotá D.C.
Atención al Usuario PBX (1)4239666
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIU 4923 Transporte de Mercancía
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 864100517397

CUFE
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024
Agente retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 04/11/2025 17:44				ORIGEN: MONTERIA-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA				REG.DESTINO: MEDELLIN				CITA ENTREGA:					
REMITENTE: LUZ MARY MONTESINO ANGULO						CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Desconocido No.31		1 2		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de aribo en destino					
DIRECCION: RURAL_190156100239100000_CL 9 N 18-23								PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44		1 2							
TEL: 3107049639		CEDULA / TI / NIT		COD. POSTAL ORIGEN 230017		CUENTA: 03-001-0004430		PESO VOL 1		No Reside No.35		1 2		INTENTO DE ENTREGA					
PARA EP*PQ****								PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamado No.40		1 2							
CA***** 58 42 12* SO**** 1 NO***								VALOR DECLARADO 5000		Dir. errada No.34		1 2		1 D: M: A: H: M:					
correo:								VAL SERV ME 0		Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2							
TEL 82*****		CEDULA / TI / NIT 890904996-1		COD. POSTAL 050015258		RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE VARI. 0		Fecha de devolucion al remitente		D: M: A: H: M:		Guia complementaria de devolucion					
NOTAS GERMAN GIL CHICA CABARCAS DEV 034054775441 44-DESTINATARIO SE REHUSA A REC								OTROS 0		Observaciones en la entrega:									
Nombre CC.Remitente El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO								TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 06/11/2025		D: 13 M: 11 A: 2025 H: 16 M: 26							
								CARTAPORTE:SI											
El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (1)4239666										ENVIA COLVANES S. A. S., informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, normas complementarias, Aviso de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales, su información personal y la del destinatario, suministrada en esta Guía, solo recibirán el tratamiento necesario a la prestación del servicio contratado, atención de novedades y/o reclamaciones, y será suministrada únicamente a los intervinientes del servicio o trámite que usted requiera, y por su solicitud u orden de autoridad competente. Para la presentación de PQR remitirse al portal web: www.envia.co o a la línea telefónica: 4239666									