

NOTIFICACIÓN PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
REPOSICIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
01 DIC 2025	05 DIC 2025
Avertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

ePM

Medellín, 14 de Noviembre de 2025

NIT: 800.004.000 - 1

Señor (a).

WILMAR ANDRES ATAHUALPA

PQR-13136526-V4N3A

RURAL_190318100107500000_CL 51 CR 48-36 IN 203

GUARNE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13136526-V4N3

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: 05/11/2025

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,

JORGE ANTONIO CIRO MONTOYA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190318100107500000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

2025-05-11 08:30:44.896 - : :

Caso Nro: PQR-13136526-V4N3 Fecha Creación: 27/10/2025 03:25:47 PM

Contacto: Wilmar Andres Atahualpa

Instalación: 190318100107500000

Dirección: RURAL_190318100107500000_CL 51 CR 48-36 IN 203

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: GUARNE

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilino, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de octubre de 2025 por alto consumo correspondiente al producto de energía eléctrica 64 kilovatios hora (kwh) - (\$80.127 factura total del mes), a la vez solicita una revisión en el elemento de medida y en el inmueble. Cliente no autoriza notificación expresa al correo electrónico ya que no cuenta con él, e insiste para que se envíe revisión al inmueble, Además, No se realiza separación de valores porque el cliente manifestó su voluntad de pagar la factura completa y se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13136526-V4N3 Fecha Respuesta: 05/11/2025 01:34:00 PM

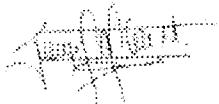
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 64 kilovatios hora (kWh) en el pedido Facturado del 25 agosto al 25 septiembre (31 días), sobrepasando el límite superior de 26,65 kWh para el periodo y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa en el consumo de 37,35 kWh para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 591184172 del jueves, 25 de septiembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 602476839 del miércoles, 29 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 438 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltímetroamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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.

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:



JORGE ANTONIO CIRO MONTOYA
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 Bogotá
Atención al cliente Tel (11)7943670
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 14/11/2025 15:29 ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: GUARNE-ANTIOQUIA

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

D.E 03



CREDITO 034054946360

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

REMITENTE: EPM PQR156 CEDRO DE COSTO
cesepm2@enviacolvanes.com.co 156

DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / IT / NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004430

PARA WILMAR ANDRES ATAHUALPA
RURAL_190318100107500000_CL 51 CR 48-36 IN 203

TEL 3234759360 CEDULA / IT / NIT COD. POSTAL RECIBE LOS
NOTAS SABADOS: SI

PQR-13136526-V4N3

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

REG.DESTINO: MEDELLIN
CAUSAL DE DEVOLUCION

CITA ENTREGA:

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

No.31 1 2
Rehusado 1 2
No.44 1 2
No.35 1 2
No.40 1 2
Dir. errada 1 2
No.34 1 2
Otros (Nev Operativa/cerrado) 1 2

PESO A COBRAR(Kg) 1
PESO VOL 1
PESO A COBRAR(Kg) 1

VALOR DECLARADO 5000
VAL SERV ME 0

FLETE VARIABLE 0
OTROS 0

TOTAL FLETE 0
CARTAPORTE:SI

Fecha de devolución al remitente:
D: M: A: H: M:
Observaciones en la entrega:
NO HAY QUIEN RECIBA

Fecha estimada de entrega: 15/11/2025

CDA 0155

INTENTO DE ENTREGA

INTENTO DE ENTREGA

1 D: M: A: H: M:

2 D: M: A: H: M:

envia
COLVANES S.A.S

25 NOV 2025

JIT. 800.185.306-4

FORERI

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 remitir a nuestro pagina web o al PBX (11)7943670

RECOLECCION:



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario: (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 14/11/2025 15:29 ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: GUARNE-ANTIOQUIA

REMITENTE: EPM PQR156 CEDRO DE COSTO
cesepm2@enviacolvanes.com.co 156

DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / IT / NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004430

PARA WILMAR ANDRES ATAHUALPA
RURAL_190318100107500000_CL 51 CR 48-36 IN 203

TEL 3234759360 CEDULA / IT / NIT COD. POSTAL RECIBE LOS
NOTAS SABADOS: SI

PQR-13136526-V4N3

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

REG.DESTINO: MEDELLIN
CAUSAL DE DEVOLUCION

CITA ENTREGA:

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

No.31 1 2
Rehusado 1 2
No.44 1 2
No.35 1 2
No.40 1 2
Dir. errada 1 2
No.34 1 2

PESO A COBRAR(Kg) 1
PESO VOL 1
PESO A COBRAR(Kg) 1

VALOR DECLARADO 5000
VAL SERV ME 0

FLETE VARIABLE 0
OTROS 0

TOTAL FLETE 0
CARTAPORTE:SI

Fecha de devolución al remitente:
D: M: A: H: M:
Observaciones en la entrega:
NO HAY QUIEN RECIBA

Fecha estimada de entrega: 15/11/2025

CDA 0155

INTENTO DE ENTREGA

INTENTO DE ENTREGA

1 D: M: A: H: M:

2 D: M: A: H: M:

envia
COLVANES S.A.S

25 NOV 2025

JIT. 800.185.306-4

FORERI

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 remitir a nuestro pagina web o al PBX (11)7943670

21/11