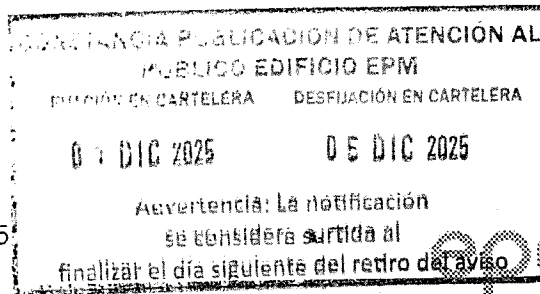


Medellín, 14 de Noviembre de 2025



NIT: 990.904.990 - 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



190318100107500000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

INT. 890.904.896 - 1

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.

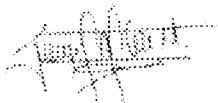
Nro. Respuesta: PQR-13136526-V4N3 Fecha Respuesta: 05/11/2025 01:34:00 PM
Resultado: No Accede

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 período 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 voltiamperimétrica) 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.

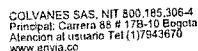
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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



ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

D.E | 03




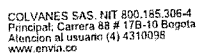
CREDITO 034054946360

CUFF

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc.000200 Dic/2024
Agencia Retenedor de IVA

CITA ENTREGA:

REC GENERACION/ADMISION 14/11/2025 15:29		ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: GUARNE-ANTIOQUIA		REG.DESTINO: MEDELLIN		Para ME y RF: tiempo de entrega 46 horas hábiles después de arribo en destino	
REMITENTE: EPM PQR156 casepm2@ennacolvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION No.31 Desconocido No.44 Rehusado No.35 No Reside No.40 No Reclamado No.34 Dr. errada Otros (Nov Operativa/cerrado)		INTENTO DE ENTREGA 1 D. M. A. F. M. 2 D. M. A. F. M.	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE							
TEL: 8286657		COD. POSTAL ORIGEN 890904996-1		CUENTA: 03-001-0004430		 Guía complementaria de devolución y recepción Recibi a satisfacción: COLVANES S.A.S. 2025	
PARA WILMAR ANDRES ATAHUALPA RURAL_190318100107500000_CL_51 CR 48-36 IN 203							
TEL 3234759360		CEDULA / TI7/NI1		COD. POSTAL 054050140		RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS 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:		VAL SERV ME 0		Observaciones en la entrega:	
AVISO El usuario expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las condiciones de servicio de Colvanes SAS, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente se compromete a:		FLETE VARIABLE 0		Otros 0		NO HAY QUIEN RECIBA Fecha estimada de entrega: 15/11/2025	
		TOTAL FLE 0					
		CARTAPORTE:SI		CDA 10155			



ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

D.E | 03



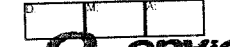
CREDITO 034054946360

CLIFF

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:009200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

CITA ENTREGA:

FEED GENERACION/ADMISION 14/11/2025 15:29				ORIGEN: MEDELLIN		DESTINO: GUARNE-ANTIOQUIA		CAUSAL DESTINO: MEDELLIN		CATA ENVIOS	
REMITENTE: EPM PORT56 cesepm2@enviacolvanes.com.co				CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Desconocido No.31		1 2	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SANTO 1 NORTE				COD. POSTAL ORIGEN		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44		1 2	
TEL: 8266657				CEDULA / TIT/ NIT 899004996-1		Cuenta: 03-001-000430		No Reside No.35		1 2	
PARA WILMAR ANDRES ATAHUALPA RURAL_190318100107500000_CL 51 CR 48-36 IN 203				COD. POSTAL		PESO VCL 1		No Reclamado No.40		1 2	
TEL 3234759360				CEDULA / TIT/ NIT		RECIBE LOS SABADOS: SI		Dr. errado No.34		1 2	
NOTAS				COD. POSTAL 054050140		VALOR DECLARADO 5000		Otras (Nev Operativa/cerrado)		1 2	
PQR-13136526-V4N3				RECIBE LOS SABADOS: SI		VAL SERV ME 0		Fecha de devolucion al remitente		D. M. A. F. M.	
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:		FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega:		1 2	
AVISO				OTROS 0		TOTAL FLUJO 0		Fecha estimada de entrega: 15/11/2025		D. M. A. F. M.	
CARTAPORTE:SI				CDA		0155		INTENTO DE ENTREGA		D. M. A. F. M.	



25 NOV 2025

NIT. 800.185.306-4

NO HAY QUIEN RECIBA

Envio Colvanes S.A.S. se reserva el derecho de no aceptar o aceptar a discrecion del remitente cualquier mercancia, servicio, producto, o servicio, y para suministrarlo, aceptarlo o no, el remitente debe aceptar la presente declaracion de no contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: Para la prestacion del PQR remitir a la siguiente pagina web o al PBX (117943670)