

del aviso

NIT 850 324 660 - 1

PQR-13021977-Z2M4A

Teléfono:

PQR-13021977-Z2M4

Fecha del acto que se notifica: 10/11/2025

Cordialmente,

JUAN DAVID MARTINEZ TOBON



188024389000000000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

107.890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13021977-Z2M4 Fecha Creación: 12/09/2025 11:20:54 AM  
Contacto: Blanca Ofelia Clavijo Posada  
Instalación: 188024389000000000  
Dirección: RURAL\_188024389000000000\_CR 29 CL 26 -10  
Meses Reclamados: Agosto-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN RAFAEL  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de agosto de 2025, en el servicio suscrito 95252817, correspondiente a energía eléctrica. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal y solicita que la citación de notificación se haga a través de mensaje de texto e insiste para que se envíe revisión al inmueble. 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.

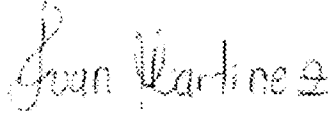
Nro. Respuesta: PQR-13021977-Z2M4 Fecha Respuesta: 10/11/2025 09:00:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada en los sistemas de información, se identificó un consumo de 94 kilovatios hora (kWh) durante 91 días del período evaluado. Al normalizar este valor a un período estándar de 90 días, se obtiene un consumo de 92,967 kWh, con un límite superior de 246,8 kWh. La liquidación correspondiente al período de agosto de 2025 fue calculada con base en la diferencia entre las lecturas tomadas del medidor, sin presentar desviaciones significativas. Se entiende por desviación significativa aquellas variaciones en el consumo durante el período de facturación reclamado que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos, conforme a lo dispuesto en la Resolución No. 105-007 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Por otro lado, en atención al reclamo presentado, se generó la orden de verificación No. 589415272 el 17 de septiembre, en la cual se evidenció que el medidor de energía podría estar presentando posibles fallas en su funcionamiento. Por lo anterior, Nuestra Empresa decidió verificar la precisión de la medida, y el día 26 de septiembre de 2025 se envió el medidor al laboratorio para realizar la prueba de exactitud de funcionamiento. En su lugar, se instaló un nuevo medidor con serie 26995562 y lectura inicial de 1 kWh para el registro de los consumos. Posteriormente, se realizaron pruebas de laboratorio al sistema de medida, determinando que este registraba correctamente el consumo de energía. No obstante, el medidor no era apto para reinstalar por lo que se identificó que "presenta disco rayado en cara superior por rozamiento". Con base en lo anterior, se concluyó que el consumo facturado en agosto de 2025 es correcto ya que fue calculado con base en las diferencias de lecturas tomadas del medidor. No se separan valores por que el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, por tanto, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

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:**



---

JUAN DAVID MARTINEZ TOBON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Lic-Mia Transporte 0085 de marzo 14/2020  
Lic-Militar 001386 del 4/9/2020  
Vigilada y Controlada por Minit  
CIIU 4923 Transporte de Carga  
CIIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055046386

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

COLVANES SAS NIT 800.185.306-4  
Principal Carrera 85 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4314098  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADISION 20/11/2025 15:31		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Causa de Devolución		Para ME y RE: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		CEDULA 7117 NIT 890904998-1		COD. POSTAL ORIGEN 053830		CUENTA: 03-001-0004430	
PARA: BLANCA OFELIA CLAVIJO POSADA		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		Dir. errada No.34		Otros (No Operativa/cerrada) No.34	
RURAL_18802438900000000000_CR 29 CL 26 -10		PESO A COBRAR(Kg) 1		Fecha de devolución al remitente		Observaciones en la entrega		Guía complementaria de devolución	
TEL 3205359121		VALOR DECLARADO 5000		VAL SERV ME 0		Flete variable 0		Otros 0	
NOTAS		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 29/11/2025		CARTAPORTE SI		CDA J0155	
PQR-13021977-Z2M4		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		CDA J0155	

El usuario de esta empresa declara que ha leído y comprende el contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las condiciones estándar en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido declara haber aceptado expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a través de pago por correo al PBX (4) 4314098.

Envia



Lic-Mia Transporte 0085 de marzo 14/2020  
Lic-Militar 001386 del 4/9/2020  
Vigilada y Controlada por Minit  
CIIU 4923 Transporte de Carga  
CIIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055046386

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADISION 20/11/2025 15:31		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Causa de Devolución		Para ME y RE: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de envío en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		CEDULA 7117 NIT 890904998-1		COD. POSTAL ORIGEN 053830		CUENTA: 03-001-0004430	
PARA: BLANCA OFELIA CLAVIJO POSADA		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		Dir. errada No.34		Otros (No Operativa/cerrada) No.34	
RURAL_18802438900000000000_CR 29 CL 26 -10		PESO A COBRAR(Kg) 1		Fecha de devolución al remitente		Observaciones en la entrega		Guía complementaria de devolución	
TEL 3205359121		VALOR DECLARADO 5000		VAL SERV ME 0		Flete variable 0		Otros 0	
NOTAS		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 29/11/2025		CARTAPORTE SI		CDA J0155	
PQR-13021977-Z2M4		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		CDA J0155	

El usuario de esta empresa declara que ha leído y comprende el contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las condiciones estándar en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido declara haber aceptado expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a través de pago por correo al PBX (4) 4314098.

Envia