

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
16 DIC 2025	22 DIC 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

Medellín, 25 de Noviembre de 2025

NIT. 880.884.888 - 1

Señor (a).

**GLORIA MARIA DUQUE RAMIREZ**

PQR-13159309-T9B5A

RURAL\_190439100160312000\_ CL 85A 27-74 APTO 402

MARINILLA, Antioquia

Teléfono: 5691028

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13159309-T9B5

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: 13/11/2025

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,

YOLANDA ZAPATA VANEGAS



190439100160312000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 800.004.896 - 1

Caso Nro: PQR-13159309-T9B5 Fecha Creación: 05/11/2025 11:42:40 AM

Contacto: Gloria Maria Duque Ramirez

Instalación: 190439100160312000

Dirección: RURAL\_190439100160312000\_CL 85A 27-74 APTO 402

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Energia Mercado Regulado Municipio: MARINILLA

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario, solicita que se le revise los consumos y lecturas del mes de octubre del año 2025. en el contrato 7199562, indica no haber instalado ningún electrodoméstico nuevo en el inmueble

Nro. Respuesta: PQR-13159309-T9B5 Fecha Respuesta: 13/11/2025 07:36:00 AM

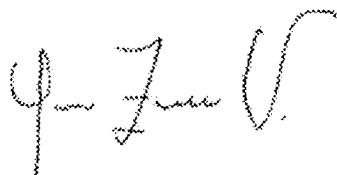
Resultado: No Accede

### Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su requerimiento relacionado con el cobro realizado en la factura del mes de octubre de 2025 en el producto de energía para el contrato 7199562 y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentamos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su artículo primero, en su Cláusula 49. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y a través de la Resolución 105\_007 de 2024. Se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6 meses). Con base a lo anterior, para el mes de octubre se registró por diferencia de lecturas un consumo de 223,000 kilovatios hora (kWh), correspondiente al periodo entre el 10 septiembre al 09 octubre, con 29 días de consumo, (que normalizado a 30 días arroja un resultado de 230,690 kWh) unidades que presentan desviación significativa ya que sobre pasaron el límite superior de 166,084 kWh.) 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 595137981 del jueves, 9 de octubre 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 604705552 del viernes, 07 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 15867 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 halló daños internos. Por lo tanto se puede concluir que el consumo se debió a la variación de la utilización del 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). 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 en la instalación, que en este caso corresponde a 126,000 kWh. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 97,000 kWh, por valor de: \$84.780,84. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:



YOLANDA ZAPATA VANEGAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4  
Principal Carrera 85 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario Tel: (1)794-3670  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic Min Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic Minco 001388 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minco  
CIIU 4929 Transporte de Mercancía  
CIIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03

CREDITO 034055103498

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



FEC GENERACION/ADMISSION 25/11/2025 14:37 ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: MARINILLA-ANTIOQUIA				REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:		
REMITITE: EPM POR156		CENTRO DE COSTO 156		<b>CAUSAL DE DEVOLUCION</b> UNIDADES 1 Descansado Rehusado No Recibe No Redemando Dir. errada Otros (No Operativa/cerrado)  PESO (gramos) 1000 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	Para ME y RF. Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino		
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE					No.31 1 2 No.44 1 2 No.35 1 2 No.40 1 2 No.34 1 2	INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657 CEDULA/ TI /NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004430							
PARA GLORIA MARIA DUQUE RAMIREZ RURAL_190439100160312000_CL 85A 27-74 APTO 402							
NOTAS							
PQR-13159309-T9B5							
Nombre CC.Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transportar y su contenido sin verificar es:					
		AVISO					
					Fecha de devolución al remitente: D: M: A: H: M:		
					Observaciones en la entrega: D: M: A: H: M:		
				Fecha estimada de entrega: 26/11/2025			
				CDA 0155			

El remitente declara constante que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las condiciones 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 remitente a nuestra página web o al PDX (1)794-3670.

.....RECOLECCION.....



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4  
Principal Carrera 85 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario Tel: (1)4310038  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic Min Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic Minco 001388 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minco  
CIIU 4929 Transporte de Mercancía  
CIIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03

CREDITO 034055103498

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



FEC GENERACION/ADMISSION 25/11/2025 14:37 ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: MARINILLA-ANTIOQUIA				REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:		
REMITITE: EPM POR156		CENTRO DE COSTO 156		<b>CAUSAL DE DEVOLUCION</b> UNIDADES 1 Descansado Rehusado No Recibe No Redemando Dir. errada Otros (No Operativa/cerrado)  PESO (gramos) 1000  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	Para ME y RF. Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino		
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE					No.31 1 2 No.44 1 2 No.35 1 2 No.40 1 2 No.34 1 2	INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657 CEDULA/ TI /NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004430							
PARA GLORIA MARIA DUQUE RAMIREZ RURAL_190439100160312000_CL 85A 27-74 APTO 402							
NOTAS							
PQR-13159309-T9B5							
Nombre CC.Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transportar y su contenido sin verificar es:					
		AVISO					
					Fecha de devolución al remitente: D: M: A: H: M:		
					Observaciones en la entrega: D: M: A: H: M:		
				Fecha estimada de entrega: 26/11/2025			
				CDA 0155			

El remitente declara constante que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las condiciones 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 remitente a nuestra página web o al PDX (1)794-3670.

COLVANES S.A.S.

01 DIC 2025

NIT. 800.185.306-4

COLVANES S.A.S.

01 DIC 2025

NIT. 800.185.306-4