

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. 990.904.990 - 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.

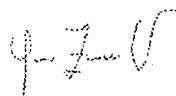
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190439100160312000-4-0

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

117. 890.804.890 - 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: Energía 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

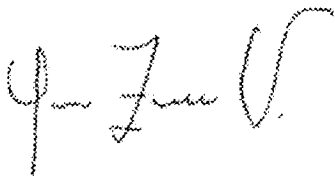
Nro. Respuesta: PQR-13159309-T9B5 Fecha Respuesta: 13/11/2025 07:36:00 AM
Resultado: No Accede

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 registró 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.

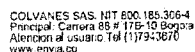
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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



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

D.E | 03



CREDITO 034055103498

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 GENERACION/ADMISION 26/11/2025 14:37		ORIGEN: MEDELLIN		DESTINO: MARINILLA-ANTIOQUIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para FILE y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		COD. POSTAL ORIGEN		PESO (gramos) 1000		No. 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8266657		CUENTA: 03-001-0004430		PESO VOL 1		No. 44		1	
PARA GLORIA MARIA DUQUE RAMIREZ				PESO A COBRAR (Kg) 1		No. 35		2	
RURAL_190439100160312000_ CL 85A 27-74 APTO 402				VALOR DECLARADO 5000		No. 40		3	
TEL 3146413561		COD. POSTAL 054020		VAL SERVIME 0		No. 34		4	
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE VARIABLE 0		Otro: errada		5	
PQR-13159309-T9B5				OTROS 0		Otros (Nov Operativa/cierre)		6	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		TOTAL FLETE 0		Fecha de devolución al remitente		7	
AVISO				CARTAPORTE SI		D: M: A: H: M:		8	
						Observaciones en la entrega:		9	
						Fecha estimada de entrega: 26/11/2025		10	
						CDA 0155		11	

envia

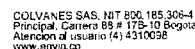
COLOMBIANAS S.A.S.

01 000 205

NIT. 800.185.306-4

El usuario expresa constancia que ha leído y comprende el contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.com.co de Colvanes SAS y en las casillas ya ubicadas en los formularios de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitir a nuestra página web al PQR (13743687).

ENVIA COLOMBIANAS S.A.S. autoriza al Remitente a usar el correo electrónico envia@envia.com.co en cumplimiento de la Ley 1581 del 2012, con fines comerciales y de atención al cliente, para la prestación de servicios, así como para la gestión de quejas y reclamos, de conformidad con la Ley 1472 del 2011, en el marco de la política de privacidad y uso de datos de la empresa, la cual se encuentra disponible en la página web www.envia.com.co y en la sede de la empresa en Bogotá, D.C. y en las oficinas de la empresa en las ciudades de Medellín, Antioquia y Bogotá, D.C.



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

D.F. 03

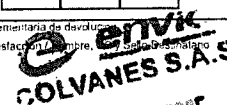


CREDITO 034055103498

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 25/11/2025 14:37			ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: MARINILLA-ANTIOQUIA			REG. DESTINO: MEDELLIN			CITA ENTREGA: 25/11/2025 14:37					
REMITENTE: EPM PQRT56 cosapm2@enviacolvanes.com.co			CENTRO DE COSTO 156			UNIDADES 1			Desconocido No.31			1 2		
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE						PESO (gramos) 1000			Rechusado No.44			1 2		
TEL: 8286657			CEDULA / TI / NIT 890994996-1			COD. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-000430			No Retenido No.35			1 2		
PARA GLORIA MARIA DUQUE RAMIREZ						PESO VOL 1			No Radicado No.40			1 2		
RURAL_190439100160312000_CL 85A 27-74 APTO 402						PESO A COBRAR(Kg) 1			Dis. entrada No.34			1 2		
TEL 3146413561			CEDULA / TI / NIT			COD. POSTAL 054020			RECIBE LOS SABADOS: SI			1 2		
NOTAS						VALOR DECLARADO 5000			Fecha de devolucion al remitente D: M: A: FE: M:			1 2		
PQR-13159309-T9B5						VAL SERV ME 0			Observaciones en la entrega.			1 2		
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			Fecha estimada de entrega: 25/11/2025			1 2		
AVISO						OTROS 0						1 2		
						TOTAL FLETE 0						1 2		
						CARTAPORTE SI						1 2		
						CDA			0155			1 2		



01 DIC 2025

NIT. 800.185.3464

El usuario desea expresar constancia 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 consultar respecto exclusivamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR ingrese al sitio: www.colvanes.com.co

Envia COLVANES S.A.S. informa al Remitente que en el evento de no haber recibido el envío en la fecha estimada de entrega, el Remitente podrá solicitar la devolución del envío al punto de origen o al punto de destino, en cuyo caso se deberá presentar el presente documento con el PQR y el documento de entrega, para que se pueda dar trámite a la devolución del envío.