



Medellín, 16 de Abril de 2024

Señor (a).

**MARIA EULOGIA FONNEGRA AREIZA**

**PQR-11586992-X0C1A**

CR 50 CL 58 -65  
MEDELLIN, Antioquia  
Teléfono: 4792359

Asunto: Notificación por aviso  
PQR-11586992-X0C1

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: 05/04/2024

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,

SORANYELI ESCOBAR OSORIO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

055520008000650000-4-0

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.990 - 1

Caso Nro: PQR-11586992-X0C1 Fecha Creación: 19/03/2024 08:47:53 AM  
Contacto: Maria Eulogía Fonnegra Areiza  
Instalación: 055520008000650000  
Dirección: CR 50 CL 58 -65  
Meses Reclamados: Marzo-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: MARIA EULOGIA FONNEGRA AREIZA Cédula: 39266611 Dirección: CR 50 CL 58 -65  
Contrato: 12954119 Teléfonos: 4792359 Correo Electrónico: no tiene Valor del reclamo: \$ 6.291,95  
Observación: Usuaría en calidad de Propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Marzo en el servicio de Energía. Indica que el inmueble esta desocupado hace 2 años y no debe de tener ningún consumo solicita visita de revisión. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento en la dirección del servicio y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 6078a215-55b0-4990-ab33-b028e3a9b9f0

Nro. Respuesta: PQR-11586992-X0C1 Fecha Respuesta: 05/04/2024 10:50:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el sábado, 23 de marzo de 2024, se encontró medidor con lectura de 53 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de marzo del 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 28,66 kWh. No se dejan valores en reclamo, toda vez que la factura de marzo 2024 (mes en reclamo), ya fue cancelada en su totalidad.

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:



---

SORANYELI ESCOBAR OSORIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



pasión por lo que hacemos

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

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 034047949917

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

E.C. GENERACION/ADMISSION 16/04/2024 14:04		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG.DESTINO: MEDELLIN	CAUSAL DE DEVOLUCION	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO	158	Para ME y RF: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino		
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE			UNIDADES	Desconocido	No.31	1 2
TEL: 8286657	CEDULA/ TIT/ NIT	COD. POSTAL ORIGEN	1	Rehusado	No.44	1 2
	890904996-1	050015258	PESO (gramos)	No Reside	No.35	1 2
PARA	MARIA EULOGIA FONNEGRA AREIZA		1000	No Reclamado	No.40	1 2
CARRERA 50 CALLE 58 -65			PESO VOL	Dir. errada	No.34	1 2
			1	Otros (Nov Operativa/cerrado)	X	1 2
TEL 4792359	CEDULA/ TIT/ NIT	COD. POSTAL	PESO A COBRAR(Kg)	Fecha de devolución al remitente		
		050012100	1	D:	M:	A:
NOTAS		RECIBE LOS	VALOR DECLARADO	F:	M:	
PQR-11586992-X0C1		SABADOS: SI	5000	Guía complementaria de devolución		
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es	VAL SERV ME	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario		
		contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido	0	Observaciones en la entrega:		
		transporte y su contenido sin verificar es:	FLETE VARIABLE	NO HAY QUIEN RECIBA		
		AVISO	0	COLVANES S.A.S.		
			OTROS	02 MAR 2024		
			0	910-185-306-4		
			TOTAL FLETE	Fecha estimada de entrega: 17/04/2024		
			0			
			CARTAPORTE NO			
			158			

RECIBO RECEPCION



pasión por lo que hacemos

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

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 034047949917

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

E.C. GENERACION/ADMISSION 16/04/2024 14:04		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG.DESTINO: MEDELLIN	CAUSAL DE DEVOLUCION	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO	158	Para ME y RF: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino		
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE			UNIDADES	Desconocido	No.31	1 2
TEL: 3286657	CEDULA/ TIT/ NIT	COD. POSTAL ORIGEN	1	Rehusado	No.44	1 2
	890904996-1	050015258	PESO (gramos)	No Reside	No.35	1 2
PARA	MARIA EULOGIA FONNEGRA AREIZA		1000	No Reclamado	No.40	1 2
CARRERA 50 CALLE 58 -65			PESO VOL	Dir. errada	No.34	1 2
			1	Otros (Nov Operativa/cerrado)	X	1 2
TEL 4792359	CEDULA/ TIT/ NIT	COD. POSTAL	PESO A COBRAR(Kg)	Fecha de devolución al remitente		
		050012100	1	D:	M:	A:
NOTAS		RECIBE LOS	VALOR DECLARADO	F:	M:	
PQR-11586992-X0C1		SABADOS: SI	5000	Guía complementaria de devolución		
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es	VAL SERV ME	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario		
		contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido	0	Observaciones en la entrega:		
		transporte y su contenido sin verificar es:	FLETE VARIABLE	NO HAY QUIEN RECIBA		
		AVISO	0	COLVANES S.A.S.		
			OTROS	02 MAR 2024		
			0	910-185-306-4		
			TOTAL FLETE	Fecha estimada de entrega: 17/04/2024		
			0			
			CARTAPORTE NO			
			158			

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página 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 remitirse a nuestra página web o al FBA: (11)943870

ENVIA COLVANES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1561 de 2012, normas complementarias: Acuerdo Presidencial de Prohibición de Entrega de Mercaderías a Intermediarios Interiores y la Ley de Devolución por no recibirlas o razón de fuerza mayor, el PQR debe ser presentado al agente retenedor de IVA en el momento de la entrega de la mercancía. Para el cumplimiento del PQR remitirse al agente retenedor de IVA en el momento de la entrega de la mercancía. 1998852