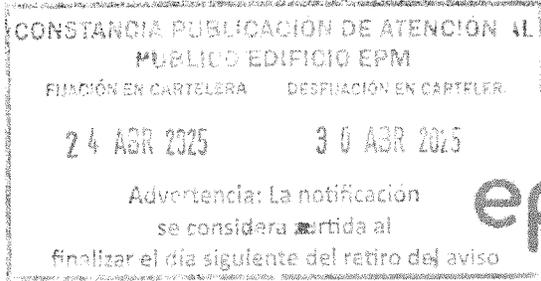


Medellín, 7 de Abril de 2025



NIT. 890.804.898 - 1

Señor (a).

ELKIN DE JESUS OSPINA SANCHEZ

PQR-12551414-S2F1A

RURAL_190318100651500000_CR 51 CL 51 43 (IN 201)

GUARNE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12551414-S2F1

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: 27/03/2025

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.

190318100651500000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.990 - 1

Caso Nro: PQR-12551414-S2F1 Fecha Creación: 18/03/2025 10:00:01 AM
Contacto: Elkin De Jesus Ospina Sanchez
Instalación: 190318100651500000
Dirección: RURAL_190318100651500000_CR 51 CL 51 43 (IN 201)
Meses Reclamados: Marzo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GUARNE
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario, insiste en que se envíe visita y solicita que se revisen los valores facturados del servicio de energía en el mes de marzo de 2025. Adicionalmente informa que no ha tenido variación en el nivel de utilización de sus electrodomésticos y ninguna otra novedad. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa y presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido que no cuenta con correo electrónico.

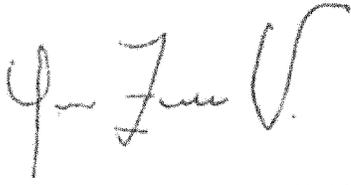
Nro. Respuesta: PQR-12551414-S2F1 Fecha Respuesta: 27/03/2025 08:35:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su requerimiento relacionado con " con el cobro realizado en la factura del mes de marzo de 2025 en el producto de energía y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: En atención a su reclamación personal y de acuerdo con las verificaciones en nuestros sistemas de facturación, le comunicamos que los consumos de 197 kilovatios hora (kWh), facturado para el mes de marzo de 2025, fue calculado con base en la diferencia de lecturas tomadas del medidor siendo el equipo de medida el único testigo que tiene nuestra empresa para facturar los consumos, y este último registra el consumo de acuerdo con los hábitos de uso del servicio en cada inmueble, la capacidad de elementos instalados para el uso del servicio y su mantenimiento. Atendiendo su reclamación, nuestra empresa procedió a realizar revisión técnica el pasado 21 de marzo de 2025, visita atendida por usted, en ella, encontramos al revisar medidor con servicio se ve registrar y con todas las cargas desconectadas medidor no se ve registrar, no se detecta daño eléctrico, se tomó lectura de referencia (5397kWh), surte vivienda habitada por cuatro personas, al interior del inmueble no se halló daño. Debe tener presente que el consumo de energía depende de dos variables: los vatios de potencia de los electrodomésticos y el tiempo que los utiliza, es decir, mientras más alta la potencia y la cantidad de tiempo que estén en uso, más alto será el consumo de energía. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, Nuestra Empresa no modificara el valor facturado para el mes de marzo 2025 en el servicio de energía bajo el contrato 7148057 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Finalmente, en su caso particular aclaramos que, no dejamos valores separados como sumas no reclamadas, puesto que las facturas objeto de reclamo e encuentran cancelada.

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.

ATC-FR-11 V05 29/09/2021



Lic/Mtn Transporte 0380 de marzo 14/2000
 Lic/Mtn 001368 del 4/8/2020
 Vigilada y Controlada por Mincio
 CIU 4923 Transporte de Mercancías
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANA S.A. NIT 800.185.306-4
 Principal Calle 88 # 119-10 Bogotá
 Atención al cliente (4) 4310098
 www.envia.co

CREDITO 034052039239

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

81 81

PTO. GENERACION/ADMISSION 07/04/2025 10:50				ORIGEN: MEDELLIN-COLMBIA	DESTINO: GUARNE-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PQR158		CENTRO DE COSTO: 158		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				PESO (gramos): 1000		Desconocida No.31	
TEL: 8286857		COD. POSTAL ORIGEN: 050015258		PESO VOL: 1		Refusado No.44	
PARA: ELKIN DE JESUS OSPINA SANCHEZ CARRERA 51 CALLE 51 43 INTERIOR 201				Cuenta: 98-001-0004430		No Recibido No.35	
TEL: 3117432813		COD. POSTAL: 054050155		PESO A COBRAR(Kg): 1		No Reclamado No.40	
NOTAS: PQR-12561414-S2F1				VALOR DECLARADO: 5000		Dir. errada No.34	
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:		FLETE VARIABLE: 0		Otras (Nov Operativa/cerrada)	
		AVISO		OTROS: 0		Fecha de devolución al remitente	
				TOTAL FLETE: 0		Fecha de devolución al remitente	
				CARTAPORTE NO: 158		Fecha estimada de entrega: 08/04/2025	

envia
 COLVANA S.A.
 14 ABR 2025
 NIT. 800.185.306-4

NO HAY QUIEN RECIBA



Lic/Mtn Transporte 0380 de marzo 14/2000
 Lic/Mtn 001368 del 4/8/2020
 Vigilada y Controlada por Mincio
 CIU 4923 Transporte de Mercancías
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANA S.A. NIT 800.185.306-4
 Principal Calle 88 # 119-10 Bogotá
 Atención al cliente (4) 4310098
 www.envia.co

CREDITO 034052039239

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

PTO. GENERACION/ADMISSION 07/04/2025 10:50				ORIGEN: MEDELLIN-COLMBIA	DESTINO: GUARNE-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PQR158		CENTRO DE COSTO: 158		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				PESO (gramos): 1000		Desconocida No.31	
TEL: 8286857		COD. POSTAL ORIGEN: 050015258		PESO VOL: 1		Refusado No.44	
PARA: ELKIN DE JESUS OSPINA SANCHEZ CARRERA 51 CALLE 51 43 INTERIOR 201				Cuenta: 98-001-0004430		No Recibido No.35	
TEL: 3117432813		COD. POSTAL: 054050155		PESO A COBRAR(Kg): 1		No Reclamado No.40	
NOTAS: PQR-12561414-S2F1				VALOR DECLARADO: 5000		Dir. errada No.34	
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:		FLETE VARIABLE: 0		Otras (Nov Operativa/cerrada)	
		AVISO		OTROS: 0		Fecha de devolución al remitente	
				TOTAL FLETE: 0		Fecha de devolución al remitente	
				CARTAPORTE NO: 158		Fecha estimada de entrega: 08/04/2025	

envia
 COLVANA S.A.
 14 ABR 2025
 NIT. 800.185.306-4

NO HAY QUIEN RECIBA