

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL	
PUBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACION EN CARTERA	DESFIJACION EN CARTERA
26 JUL 2024	01 AGO 2024
Advertencia: La notificación se considera surtida a	
finalizar el día siguiente del retiro del aviso. NIT. 890.904.998 - 1	



Medellín, 16 de Julio de 2024

Señor (a).

**MARIA DENICE MAZO MUÑOZ**

**PQR-11830457-B6X1A**

CL 57 SUR CR 43 A -121 (INTERIOR 110 )

SABANETA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11830457-B6X1

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: 05/07/2024

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,

NATALIA MONTOYA LOTERO



015417003101210110-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-11830457-B6X1 Fecha Creación: 21/06/2024 01:29:42 PM  
Contacto: Maria Denice Mazo Muñoz  
Instalación: 015417003101210110  
Dirección: CL 57 SUR CR 43 A -121 (INTERIOR 110 )  
Meses Reclamados: Junio-2024;  
Servicio: Agua Potable Municipio: SABANETA  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuario reclama por alto consumo del servicio de energía asociado al contrato 166265. No justifica consumo de 166 kWh para la facturación del mes de junio de 2024. Informa habitan dos (2) personas y no ha tenido cambio en los hábitos de consumo. Usan ducha eléctrica.

Nro. Respuesta: PQR-11830457-B6X1 Fecha Respuesta: 05/07/2024 02:27:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

En atención a la reclamación presentada se informa que de acuerdo con la revisión realizada el 28 de junio de 2024, se encontró medidor con lectura de 87411 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento. Funciona vivienda donde habitan dos personas hace res años. Se revisa internamente en el inmueble y no se identifica daño eléctrico, ni trocamiento y tampoco que surta a otras instalaciones. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Se verifican los procesos de lectura y facturación y no presentan inconsistencias, se encuentran 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 356 kWh. Cabe resaltar que la utilización del servicio con el transcurrir de los meses puede presentar variaciones, dependiendo de los hábitos de consumo al interior del inmueble. Así, algunos meses, el consumo puede aumentar o disminuir con respecto al mes anterior que fue facturado, sin presentar aumento consecutivo. Para la facturación del mes de febrero de 2024, el consumo proyecta disminución a 140 kWh. También es importante tener en cuenta que los consumos pueden variar de un mes a otro por múltiples causas, entre ellas por el número de días del período facturado que por Ley 142/94, también por cambios climáticos, visitas de familiares o amigos, entre otras. EPM, como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía y gas, no define sus tarifas de forma autónoma, es regulada por diferentes entidades del Estado como la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA); son estas quienes realizan la revisión de las tarifas y reglamentan sus variaciones. Por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio del 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.

Resuelto por:

N Montoya

---

NATALIA MONTOYA LOTERO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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

D.E 03



CREDITO 034049027016

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

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

REC GENERACION/ADMISION 16/07/2024 10:53		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: SABANETA-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG.DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PORT58		CENTRO DE COSTO: 158		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido No.31	
TEL: 8286657		CEDULA/717/NIT: 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN: 050015258	Rehusado No.44	
PARA MARIA DENICE MAZO MUNOZ		CUENTA: 03-001-0004430		No Reside No.35	
CALLE 57 SUR CARRERA 43 A -121 INTERIOR 110		PESO (gramos): 1000		No Reclamado No.40	
TEL: 3128911494		CEDULA/717/NIT:	COD. POSTAL: 055450603	Dir. errada No.34	
NOTAS: PQR-11830457-B6X1		RECIBE LOS SABADOS: SI		Otros (Nov Operativa/cerrado)	
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:		Fecha de devolución al remitente	
AVISO		VALOR DECLARADO: 5000		D: M: A: F: M:	
VAL SERV ME: 0		OBSERVACIONES EN LA ENTREGA:		Fecha estimada de entrega: 17/07/2024	
FLETE VARIABLE: 0		VAL SERV ME: 0		D: M: A: F: M:	
OTROS: 0		CARTAPORTE NO: 158		D: M: A: F: M:	
TOTAL FLETE: 0				D: M: A: F: M:	

INTENTO DE ENTREGA

1 D: M: A: F: M:

2 D: M: A: F: M:

Guía complementaria de devolución

Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario

**COLVANES S.A.**

24 JUL 2024

NIT. 800.185.306-4

El usuario deja expresa 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 clasificará expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirá a nuestra página web o al PBX (1)943370

EN COLVANES S.A.S. sistema al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, normas complementarias, Acuerdos de Privacidad y Prácticas de Tratamiento de Datos Personales, su información personal y la del destinatario se procesará en esta base de datos, solo visible al destinatario, para el desarrollo del servicio contratado, dirección de recepciones y de reclamaciones y para suministrar únicamente a los destinatarios del servicio o donde que estos realicen o con sus familiares o amigos de cualquier naturaleza. Para la actualización del PQR envíe a la página web www.envia.co o llame al PBX (1)943370.



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

D.E 03



CREDITO 034049027016

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

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

REC GENERACION/ADMISION 16/07/2024 10:53		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: SABANETA-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG.DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PORT58		CENTRO DE COSTO: 158		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido No.31	
TEL: 8286657		CEDULA/717/NIT: 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN: 050015258	Rehusado No.44	
PARA MARIA DENICE MAZO MUNOZ		CUENTA: 03-001-0004430		No Reside No.35	
CALLE 57 SUR CARRERA 43 A -121 INTERIOR 110		PESO (gramos): 1000		No Reclamado No.40	
TEL: 3128911494		CEDULA/717/NIT:	COD. POSTAL: 055450603	Dir. errada No.34	
NOTAS: PQR-11830457-B6X1		RECIBE LOS SABADOS: SI		Otros (Nov Operativa/cerrado)	
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:		Fecha de devolución al remitente	
AVISO		VALOR DECLARADO: 5000		D: M: A: F: M:	
VAL SERV ME: 0		OBSERVACIONES EN LA ENTREGA:		Fecha estimada de entrega: 17/07/2024	
FLETE VARIABLE: 0		VAL SERV ME: 0		D: M: A: F: M:	
OTROS: 0		CARTAPORTE NO: 158		D: M: A: F: M:	
TOTAL FLETE: 0				D: M: A: F: M:	

INTENTO DE ENTREGA

1 D: M: A: F: M:

2 D: M: A: F: M:

Guía complementaria de devolución

Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario

**COLVANES S.A.**

24 JUL 2024

NIT. 800.185.306-4

El usuario deja expresa 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 clasificará expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirá a nuestra página web o al PBX (1)943370

EN COLVANES S.A.S. sistema al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, normas complementarias, Acuerdos de Privacidad y Prácticas de Tratamiento de Datos Personales, su información personal y la del destinatario se procesará en esta base de datos, solo visible al destinatario, para el desarrollo del servicio contratado, dirección de recepciones y de reclamaciones y para suministrar únicamente a los destinatarios del servicio o donde que estos realicen o con sus familiares o amigos de cualquier naturaleza. Para la actualización del PQR envíe a la página web www.envia.co o llame al PBX (1)943370.

**Guia: 035003106866**

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4, Carrera 88 # 17B-10 Bogotá, Línea de Atención al Usuario (1)7242367  
 www.envia.co | correo electrónico: administradort@enviacolvanes.com.co | Lic. Mir. Transcrite 00990 d  
 143/2000 | Lic. Milic 0013689 del 4/8/20 | CUIU 5320 Mensajería Expresa | Somos Contribuyentes Res 9081 Dic/20 | Agente Remisor/a IVA II  
 ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Fecha Admisión: 22/07/2024 19:22  
 Remite: MARIA DENICE VAZO MUNOZ  
 Calle 57 SUR CARRERA 43 A -121  
 INTERIOR 110  
 Tel: 3128911494  
 MEDELLIN  
 Cuenta: 03-001-0004430  
 Código Postal: 59450

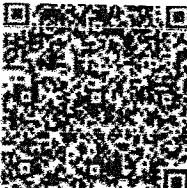
Destinatario  
 EPM PQR158  
 CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE  
 Tel: 8286657  
 MEDELLIN-ANTIOQUIA  
 Identificación: 890904996-1  
 Código Postal: 050015258  
 Fecha aprox entrega: 23/07/2024

Unids	Peso	Volum	V.Declarado	KCoor	Flete	F.Varia	Otros	Total
1	1000	1	5.000				0	
DIGE CONTENEDOR: AVISO				DOCUMENTOS: 0000000007-58				
DEV 034049027016 / 44-DESTINATARIO SE				RAKKB0X				
REHUSAA REC								

El usuario deja constancia que conoce y acepta el servicio publicado en www.envia.co y en las condiciones de los puntos de servicio  
 y en cumplimiento a la ley 1661 del 2013, autoriza al usuario de enviar el documento, así mismo el envío del presente documento en este  
 documento, para la prestación del servicio contratado, así mismo el envío del presente documento y su cargo adicional.

Descuento	No.31	1	2
Rehusado	No.44	1	2
No Resida	No.35	1	2
No Redama	No.40	1	2
Dir. errada	No.34	1	2
Otros		1	2

TERMINO DE ENTREGA		HORA	
D	M	A	
2º INTENTO ENTREGA			
D	M	A	
FECHA DE CANCELACIÓN			
D	M	A	



Guia 035003106866 DE 03

Nombre recibir a conformidad

Observaciones:

Cedula

DI	ME	AN	HO	MIN



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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISION 16/07/2024 10:53 ORIGEN: MEDELLIN-CO  
 REMITE: EPM PQR158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE  
 TEL: 8286657 CEDULA/TIT/NIT COD. POSTAL ORIGEN  
 890904996-1 050015258  
 PARA MARIA DENICE MAZO MUNOZ  
 CALLE 57 SUR CARRERA 43 A -121 INTERIOR

TEL 3128911494 CEDULA/TIT/NIT COD. POST.  
 890904996-1 055450603

NOTAS  
 PQR-11830457-B6X1

Nombre CC. Remitente El remitente decl  
 contrabando, joy  
 transporte y su c  
 AVISO

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en  
 puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta e  
 nuestra pag na web o al PBK (11794367)

DESTINATARIO: