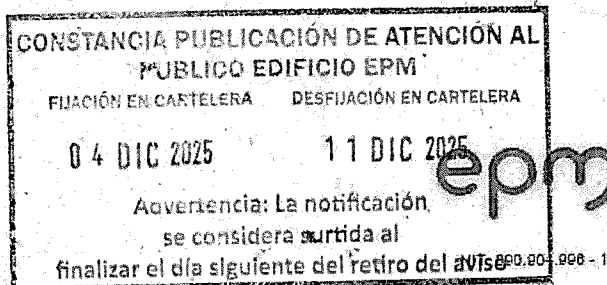


Medellín, 9 de Octubre de 2025



Señor (a).

GUSTAVO DE JESUS LOPEZ LOPEZ

PQR-13027013-B1F4A

RURAL_190134200308745000_VEREDA LOS MANGOS

CAMPAMENTO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13027013-B1F4

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: 30/09/2025

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,

JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO



190134200308745000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13027013-B1F4 Fecha Creación: 15/09/2025 02:35:51 PM
Contacto: Gustavo De Jesus Lopez Lopez
Instalación: 190134200308745000
Dirección: RURAL_190134200308745000_VEREDA LOS MANGOS
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CAMPAMENTO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario solicita que la empresa revise los consumos de energía cobrados en la factura de septiembre de 2025, manifiesta que desconoce por qué tanto aumento de un momento a otro teniendo en cuenta que la instalación se encuentra sola, sin conexiones. Solicita se le sea revisada la medida, debido a que el medidor se encuentra contando sin estar nada conectado. Manifiesta no poseer correo electrónico. Se realiza separación de valores, se cobran 1.450,20 kWh. Se dejan en reclamación 218,80 kWh

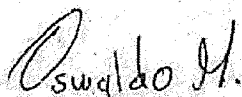
Nro. Respuesta: PQR-13027013-B1F4 Fecha Respuesta: 30/09/2025 02:09:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 1.669,00 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de septiembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 589923736 del viernes, 19 de septiembre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 6145 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 hallando daños desde el medidor hacia la casa, lo cual estaba generando el alto consumo. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de septiembre 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 de la instalación, que en este caso corresponde a 1.450,20 kWh. Se dejan en reclamación 218,80 kWh, por valor de \$188.293,44. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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. Se aclara que la factura que se debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente y no los cupones que le llegaron en la factura original. (Se anexa factura).

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:



JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 11113992
DIRECCIÓN ENTREGA:
VEREDA LOS MANGOS
MUNICIPIO: CAMPAMENTO-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1470477264
CLIENTE: LOPEZ LOPEZ GUSTAVO DE JESUS
CC/NIT: 98457938
CICLO: 109 - ESTRATO: 1

Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 14/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1097686775-97

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ENERGÍA	1497 kwh	\$1.099.204,36	1669 kwh	\$1.315.255,06
TOTAL EPM				\$1.315.255,14
MYS CUENTAS VENCIDAS				\$1.243.581,30
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$0,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$188.293,44
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$2.370.543,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$180.255,33



(415)7707173981008(8020)109768677597(3900)02370543(96)20251114

CONTRATO:
11113992

TOTAL A PAGAR \$2.370.543,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

472

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA542630743C0

Destinatario

Nombre/Razón Social: GUSTAVO DE JESUS LOPEZ LOPEZ
Dirección: RURAL 190134200308745000_VEREDA LOS MANGOS
Ciudad: CAMPAMENTO
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión:

472

3009
010

CUT

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Módulo Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 16/10/2025 10:25:38

Orden de servicio: 18018250



RA542630743C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	NIT/C.C.T.: 890904996	
Referencia: PQR-13027013-B1F4	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Nombre/ Razón Social: GUSTAVO DE JESUS LOPEZ LOPEZ		
Dirección: RURAL_190134200308745000_VEREDA LOS MANGOS		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3009010
Ciudad: CAMPAMENTO	Depto: ANTIOQUIA	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: AVISO	
Peso Volumétrico(grams): 0		
Peso Facturado(grams): 200		
Valor Declarado: \$0	Observaciones del cliente:	
Valor Flete: \$22.650		
Costo de manejo: \$0		
Valor Total: \$22.650 COP		

Causal Devoluciones:

RE	Refusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

18 NOV 2025



33334693009010RA542630743C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web: 472.com.co con datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: serviciosalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co

3333
469
PO. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE