

Medellín, 8 de Septiembre de 2025

MT. 020.004.000 - 1

Señor (a).

LUZ MARINA GALLEGO BURITICA

PQR-12947393-N7P1A

CR 70 CL 48 -373 (INTERIOR 1172)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 2169501

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12947393-N7P1

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.

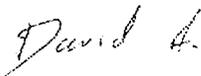
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 28/08/2025

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,



EMERSON DAVID ARBOLEDA HERNANDEZ



054720008003731172-4-3

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 09/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 920.304.395 - 1

Caso Nro: PQR-12947393-N7P1 Fecha Creación: 15/08/2025 02:57:12 PM
Contacto: Luz Marina Gallego Buritica
Instalación: 054720008003731172
Dirección: CR 70 CL 48 -373 (INTERIOR 1172)
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Energía Prepago Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría requiere revisión del medidor de energía prepago, contrato 6248261, ya que en visita previa realizada el 13 de agosto de 2025 se indicó que medidor debe ser cambiado pero no se encontró a nadie en el local para atender la revisión.

Nro. Respuesta: PQR-12947393-N7P1 Fecha Respuesta: 28/08/2025 02:02:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

En EPM, nos importa mucho conocer y entender sus necesidades. Por ello, hemos analizado su reclamación relacionada con el servicio de energía en su sistema de prepago. Para brindarle una respuesta adecuada, consideramos los siguientes aspectos: Según la revisión realizada el 23 de agosto de 2025, se verificó el medidor prepago con serie 51961227181, asociado al contrato 6248261. Se encontró que el motivo de la reclamación es que por hurto en local se le llevaron teclado y no tiene servicio de energía debido a que no tiene como recargar. En este caso se sugiere realizar el trámite a través de nuestra línea telefónica 604 4444115, ya que este es el único medio habilitado para realizar trámites de daños o hurtos de medidor. Si la reposición es por hurto, en la visita se debe presentar el respectivo denuncia, de lo contrario el medidor será cobrado. La instalación del nuevo medidor generará cobro si las causas son ajenas a EPM.

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:

EMERSON DAVID ARBOLEDA HERNANDEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANTES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (+57) 31110098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 9080 de marzo 14/2006
Lic. Min. 901388 del 4/30/2006
V. alada y Controlada por Min. tic
CIU 4823 Transporte de Mercancías
CIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054276647

CUFE
Somos Autorizados Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000230 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

PEC GENERACION/ADMISSION 08/09/2025 16:35		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM POR 156 e.p.m.por156@envia.com.co		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1	DESCRIPCION: No.31	Para ME y RE: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
TEL: 8286657	CEDULA/TI/NIT: 890994986-1	COD. POSTAL ORIGEN: 050015256	CUENTA: 03-90-1000440	Rehusado: No.44	INTENTO DE ENTREGA
PARA LUZ MARINA GALLEGU BURTITICA CR 70 CL 48 -373 (INTERIOR 1172)		PESO (gramos): 1000	No Reside: No.35	No Reclamado: No.40	
TEL 99999999		CEDULA/TI/NIT	COD. POSTAL: 050034418	Dr. errada: No.34	Su(s) complementaria(s) de devolución Reciba a satisfacción / Nombre, CC y Sexo (destinatario)
NOTAS EMERSON DAVID ARBOLEDA HERNANDEZ		RECIBE LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO: 5000	Otros (No. Operativa cerrada)	
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:		Observaciones en la entrega	
AVISO		VAL SERVIDOR: 0		Fecha estimada de entrega: 09/09/2025	
		FLETE VARIABLE: 0		CARTAPORTE SI	
		OTROS: 0		CDA 155	
		TOTAL FLETE: 0			



COLVANTES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (+57) 31110098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 9080 de marzo 14/2006
Lic. Min. 901388 del 4/30/2006
V. alada y Controlada por Min. tic
CIU 4823 Transporte de Mercancías
CIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054276647

CUFE
Somos Autorizados Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000230 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

PEC GENERACION/ADMISSION 08/09/2025 16:35		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM POR 156 e.p.m.por156@envia.com.co		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1	DESCRIPCION: No.31	Para ME y RE: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
TEL: 8286657	CEDULA/TI/NIT: 890994986-1	COD. POSTAL ORIGEN: 050015256	CUENTA: 03-90-1000440	Rehusado: No.44	INTENTO DE ENTREGA
PARA LUZ MARINA GALLEGU BURTITICA CR 70 CL 48 -373 (INTERIOR 1172)		PESO (gramos): 1000	No Reside: No.35	No Reclamado: No.40	
TEL 99999999		CEDULA/TI/NIT	COD. POSTAL: 050034418	Dr. errada: No.34	Su(s) complementaria(s) de devolución Reciba a satisfacción / Nombre, CC y Sexo (destinatario)
NOTAS EMERSON DAVID ARBOLEDA HERNANDEZ		RECIBE LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO: 5000	Otros (No. Operativa cerrada)	
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:		Observaciones en la entrega	
AVISO		VAL SERVIDOR: 0		Fecha estimada de entrega: 09/09/2025	
		FLETE VARIABLE: 0		CARTAPORTE SI	
		OTROS: 0		CDA 155	
		TOTAL FLETE: 0			