



Medellín, 15 de Diciembre de 2025

Señor (a).

**MARTA LUCIA LOPEZ OSORIO**

**PQR-13188648-Y5S4A**

CR 110 CL 34 CC -166 (INTERIOR 305 )

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13188648-Y5S4

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: 03/12/2025

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,

PAOLA ANDREA GONZALEZ GALLEGU

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



083120004331660305-4-3



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 900.904.890 - 1

Caso Nro: PQR-13188648-Y5S4 Fecha Creación: 14/11/2025 10:58:23 AM  
Contacto: Marta Lucia Lopez Osorio  
Instalación: 083120004331660305  
Dirección: CR 110 CL 34 CC -166 (INTERIOR 305 )  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Energía Prepago Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria reclama por consumo de energía prepago con número de medidor 14378047881 con contrato 7112297, informa que todos los meses recarga \$80.000 y el mes de noviembre lleva un total \$130.000 en 15 días, solicita revisión.

Nro. Respuesta: PQR-13188648-Y5S4 Fecha Respuesta: 03/12/2025 07:21:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

En EPM nos importa mucho conocer y entender sus necesidades. Por ello, hemos analizado su reclamación relacionada con el consumo de energía en su sistema de prepago. Para brindarle una respuesta adecuada, consideramos los siguientes aspectos: Según la revisión realizada el 27 de noviembre de 2025, se verificó el medidor prepago con serie 41641763, asociado al contrato 7112297. La revisión con pinzas mostró una carga de 2.3 kW con todos los electrodomésticos apagados y desconectados; no se evidencia daño eléctrico. Además, no se detectó ninguna alteración en la instalación, la cual cuenta con una acometida interna empotrada y se encuentra en funcionamiento normal. El usuario informa que el medidor fue cambiado hace 15 días y que en la vivienda residen 3 personas desde hace 15 años. Con base en lo anterior, las recargas realizadas en el mes reclamado son correctas y corresponden al consumo generado por la instalación. Por esta razón, nuestra empresa no realiza modificaciones ni se dejan valores en reclamación, ya que el medidor es de prepago y, en estos casos, no aplica realizar ajustes adicionales.

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:



---

PAOLA ANDREA GONZALEZ GALLEGO  
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) 4310038  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic. Min. 001388 del 4/8/2000  
Vigilancia y Controlada por Min. de  
CIBU 4823 Transporte de Mercancías  
CIBU 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055342432

CUFE

Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000230 Dic/2004  
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 15/12/2025 16:11		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION:		Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8256657		PESO (gramos): 1000		No 31: Desconocido		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: MARTA LUCIA LOPEZ OSORIO		COD. POSTAL ORIGEN: 050033524		PESO VOL: 1		No 44: Rehusado		1	
CR 110 CL 34 C-C -166 (INTERIOR 305)		CUENTA: 03-001-0004430		PESO A COBRAR(Kg): 1		No 35: No Recibe		2	
TEL: 3192125613		CEDULA/TIT/NT: 890904996-1		VALOR DECLARADO: 5000		No 40: No Redimido			
NOTAS: PQR-13188648-Y554		RECIBE LOS SABADOS: SI		VAL SERV ME: 0		De arriada			
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido de transporte y su contenido sin verificar es.		FLETE VARIABLE: 0		Otras (Nov Operativa/correo)			
AVISO				OTROS: 0					
				TOTAL FLETE: 0					
				CARTAPORTE SI					
				CDA: 0155					

NO HAY QUIEN RECIBA

COLVANES S.A.S.  
21 ENE 2026  
NIT. 800.185.306-4



pasión por lo que hacemos

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario: (4) 4310038  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic. Min. 001388 del 4/8/2000  
Vigilancia y Controlada por Min. de  
CIBU 4823 Transporte de Mercancías  
CIBU 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055342432

CUFE

Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000230 Dic/2004  
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 15/12/2025 16:11		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION:		Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8256657		PESO (gramos): 1000		No 31: Desconocido		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: MARTA LUCIA LOPEZ OSORIO		COD. POSTAL ORIGEN: 050033524		PESO VOL: 1		No 44: Rehusado		1	
CR 110 CL 34 C-C -166 (INTERIOR 305)		CUENTA: 03-001-0004430		PESO A COBRAR(Kg): 1		No 35: No Recibe		2	
TEL: 3192125613		CEDULA/TIT/NT: 890904996-1		VALOR DECLARADO: 5000		No 40: No Redimido			
NOTAS: PQR-13188648-Y554		RECIBE LOS SABADOS: SI		VAL SERV ME: 0		De arriada			
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido de transporte y su contenido sin verificar es.		FLETE VARIABLE: 0		Otras (Nov Operativa/correo)			
AVISO				OTROS: 0					
				TOTAL FLETE: 0					
				CARTAPORTE SI					
				CDA: 0155					

NO HAY QUIEN RECIBA

COLVANES S.A.S.  
21 ENE 2026  
NIT. 800.185.306-4