

Medellín, 27 de Noviembre de 2025



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

JOHN ALEJANDRO SUAREZ JIMENEZ

alejo.suarez@hotmail.com

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13155259-R0B1

Radicado Nro. 20250120206591

PQR-13155259-R0B1A

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
01/12/2025	05/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	

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: 19/11/2025

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,

Cuenta Tecnica CRM Dynamics PRD

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190761200424505010-4-0

Medellín, 19 de noviembre de 2025

Señor
JOHN ALEJANDRO SUAREZ JIMENEZ
alejo.suarez@hotmail.com

0156REC - 20250130208186

Asunto: Respuesta al radicado 20250120206591,

Cordial saludo señor John Alejandro,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento con relación a los consumos de energía facturados en el contrato 13193205 en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, indicando que es un cobro errado porque en la instalación realizaron cambio de energía a autogenerador, el cual está legalizado y facturando en el contrato 13216747. Con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos.

Sea lo primero indicarle que en este oficio únicamente nos pronunciaremos por los consumos y valores facturados en el servicio de energía en julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 del contrato 13193205 que corresponde a la dirección RURAL_190761200424505010_LT 10 CABALLI de Sopetrán, Antioquia, toda vez que corresponde a las pretensiones en su comunicación. En caso de tener alguna inconformidad con otro concepto, servicio o período deberá manifestarlo en un radicado independiente, con los argumentos y datos que lo sustentan de manera clara, tal y como se anuncia en el portal web.

Ahora bien, teniendo en cuenta su indicación de haberse realizado cambio de servicio de energía convencional a un sistema de autogeneración de energía, procedimos a validar en terreno por medio de la orden 604546381 con la cual se llevó a cabo una revisión técnica donde se halló:

Medidor con serie 20247084 con lectura 02661 no troca ni surte otra instalación, funciona casa de veraneo ocupada hace 1 año por días, el aforo de uso corresponde a 7 aires acondicionados, 1 equipo de sonido, 1 lavadora, 1 licuadora, 1 Motor 2HP, 1 nevera, 40 bombillos, 8 televisores a color con una capacidad instalada de 16040kWh, indicó usuario que el medidor con serie 1222209427 fue retirado por EPM al momento de realizar el cambio del servicio a autogenerador, razón por la cual no se encuentra en el predio pero no se ha realizado el cambio en el sistema.

Así las cosas, se procedió a validar el PED-3278910-R0V4 con el cual se generó el cambio de energía para el predio con dirección RURAL_190761200424505010_LT 10 CABALLI de Sopetrán, Antioquia, evidenciando que se retiró el medidor 1222209427 en lectura 7129.31 el 15 de mayo de 2025 y se instaló el medidor con serie 20247084 en lectura 6.37 kWh.

Con la información anterior queda demostrado que lo facturado en el contrato 13193205 en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 se encuentra errado, dado que el consumo de la instalación para el servicio de energía es determinado por el medidor 20247084.

Finalmente, generando las validaciones de los consumos se encuentra que aunque no se encuentra siendo objetado el consumo de junio de 2025, al validar la diferencia de lecturas del medidor retirado con serie 1222209427, corresponde para dicho mes cobrar un total de 611kWh por estricta diferencia de lecturas al medidor tal y como lo indica la normatividad vigente, y lo facturado por julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 debe ser ajustado a 0kWh.

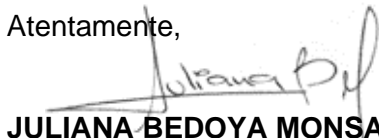
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa accede parcialmente a su reclamación, dejando en firma para junio un consumo de 611kWh y ajustando lo facturado para los meses de julio a octubre de 2025 a consumos 0kWh dado al cambio de medidor y energía con la cual se surte el predio de la dirección RURAL_190761200424505010_LT 10 CABALLI facturados en el contrato 13193205.

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 adjunta a este oficio la factura del contrato 13193205 con el valor real a cancelar luego de realizar el ajuste en el consumo de energía facturado y por el cual le fue atendido el reclamo.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



JULIANA BEDOYA MONSALVE.
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13155259-R0B1

Anexos (2 Folios)

Factura
Revisión técnica

REVISAR CONSUMOS
Número Orden:604546381
Cliente:
Dirección:RURAL_190761200424505010_LT 10 CABALLI
AN SOPETRA - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS ENERGIA
Servicio Suscrito 132491432

Apreciado usuario:
Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ENERGIA

REVISADO

E15 - GENESIS II (EBM23)

Serie #: 1222209427

Ubicación: AFUERA

Medida(s):

Energía

Lectura5/nov/2025** SIN LECTURA **

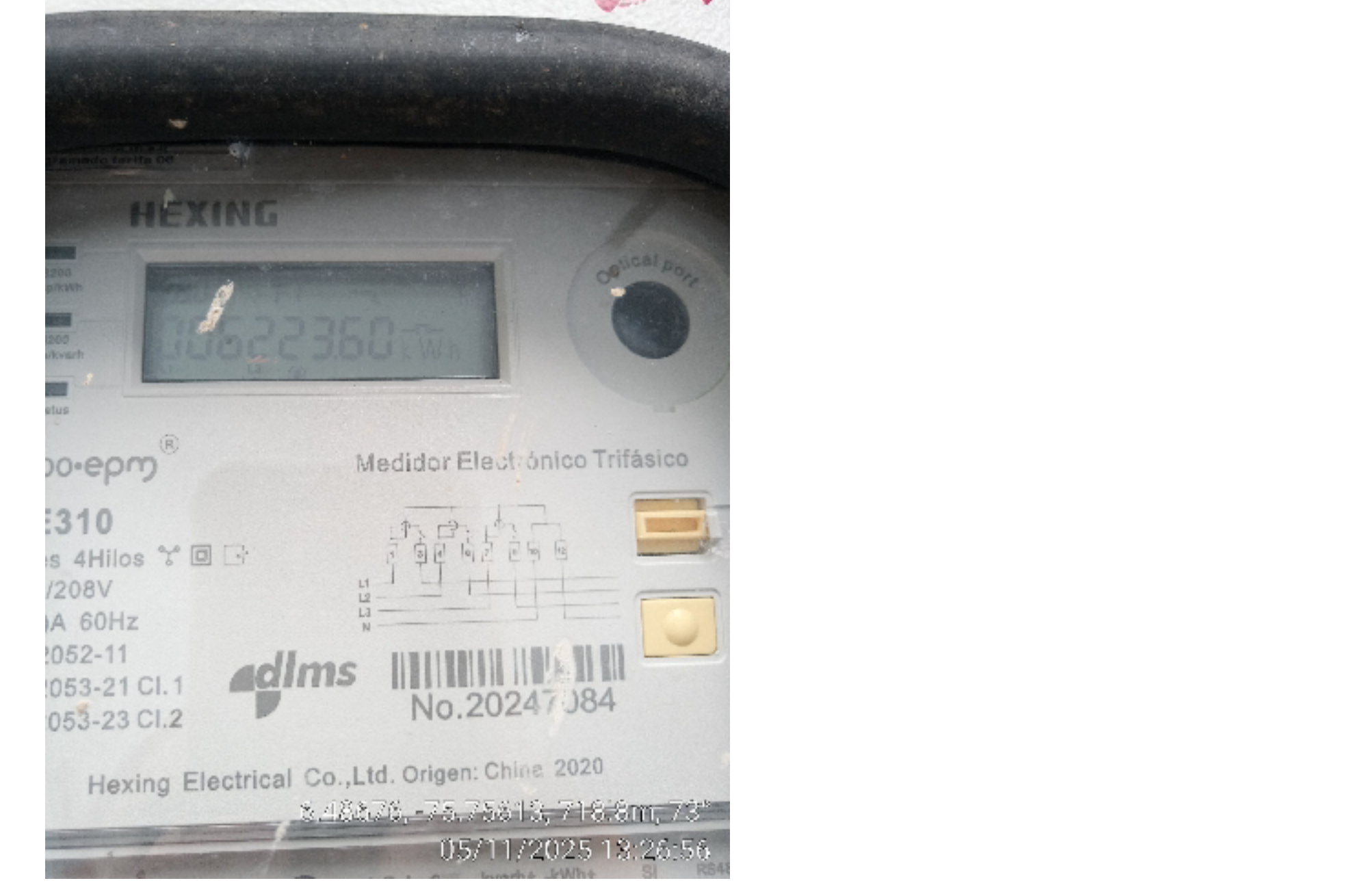
Observaciones:

* SIN SERVICIO SIN MEDIDOR

+ HABITADA USAN

Reporte

Observaciones adicionales ATENDIDO
Tiempo de Ocupación: 1
Unidad de Ocupación AÑO
Nro. De Personas: 6




Aforo Energía

DESCRIPCION	CANT.	CAPACI.	HRS	USO	CANTXCAPAC
AIRE ACONDICIONADO	7	1500		OTROS	10500
EQUIPO DE SONIDO	1	90		OTROS	90
LAVADORA DE ROPA	1	650		OTROS	650
LICUADORA	1	650		OTROS	650
MOTORES 2 HP	1	2700		OTROS	2700
NEVERA	1	250		OTROS	250
BOMBILLOS	40	12		OTROS	480
TELEVISOR A COLOR	8	90		OTROS	720
TOTAL					16040

Siendo el 05/NOV/2025 01:59 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO
Se encontró: Que instalación es telemedida | Funciona: Casa de veraneo | Medidor empotrado: No | Además: Se verifica la lectura no se realiza prueba pct porque instalación es telemedida aforo 16 kwh medidor con marca hexing serie 20247084 lectura 02661 no troca ni surte otra instalacion casa de veraneo ocupada hace 1 año por días se verifica históricos de la instalación y fue leída mal en el mes de septiembre por favor actualizar en el sistema | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:



Encargado Jhon agudelo 98482520

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.
Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.
Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias, las cuales puedes realizar por medio de la Línea de Atención (604) 44 44 115 o 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor:DANY ROYER MORENO MORENO Identificación:1022092394
ING03784 05/NOV/2025 02:00 P. M.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.


190761200424505010-108-010822140

CONTRATO: 13193205
DIRECCIÓN ENTREGA:
LT 10 CABALLI
MUNICIPIO: SOPETRÁN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1479673297
CLIENTE: GRUPO CONSTRUCTOR SANTANA SAS
CC/NIT: 900586394
CICLO: 108 - ESTRATO: 5

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 28/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1108365781-91

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	584 kwh	\$582.134,26	0 kwh	\$1.518,29
ACUEDUCTO	52 M3	\$350.805,59	88.4 M3	\$656.021,70
TOTAL EPM				\$657.540,25
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$156,24
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$24.392,00

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



(415)7707173981008(8020)110836578191(3900)024392(96)20251128

CONTRATO:
13193205

TOTAL A PAGAR	\$24.392,00
* 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



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1447815
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	alejo.suarez@hotmail.com - JOHN ALEJANDRO SUAREZ JIMENEZ
Asunto:	Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20250120206591
Fecha envío:	2025-11-27 14:06
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2025/11/27 Hora: 14:08:22		Tiempo de firmado: 2025/11/27 14:08:22 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/27 Hora: 14:08:23	Nov 27 14:08:23 cl-t205-282cl postfix /smtp[8129]: 8809712487EE: to=<alejo.suarez@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.42.11]:25, delay=0.8, delays=0.1/0/0.46/0.24, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.42.11] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CO1PEPF000044F8.namprd21.prod.outlook.c o m 2025-11-27T19:08:23.178Z 08DE291F13D387EB] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/27 14:19:36 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/27 Hora: 14:19:40	Consumo para id 1447815, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio_de_respuesta.pdf	application/pdf	ea0c1331233950de5b6c48447587b40c3cdc6a6abd6e625d3337cc1d938753ae
Aviso.pdf	application/pdf	9ef7dfe1da3f737f7e1d52570d3c57b638bbf5687286825c69e8f4477f2d259d

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20250120206591. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co