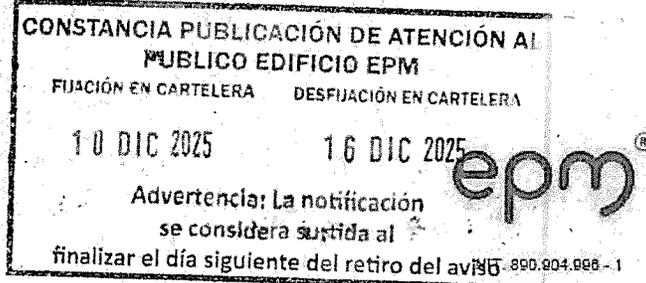


Medellín, 23 de Octubre de 2025



Señor (a).

LEIDY JOHANA HOYOS JARAMILLO

PQR-13052026-P0X3A

RURAL_168004489900000000_RURAL BELLO EL PINAR

BELLO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13052026-P0X3

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: 14/10/2025

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,

Diana Pérez

DIANA ISABEL PEREZ ZAPATA



168004489900000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-13052026-P0X3 Fecha Creación: 24/09/2025 11:47:11 AM
Contacto: Leidy Johana Hoyos Jaramillo
Instalación: 168004489900000000
Dirección: RURAL_168004489900000000_RURAL BELLO EL PINAR
Meses Reclamados: Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;Mayo-2025;Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BELLO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Leidy Johana Hoyos Jaramillo Cédula: 1035432621
Dirección: RURAL_168004489900000000_RURAL BELLO EL PINAR Contrato: 2138047
Teléfonos: 3144223876 Correo Electrónico: No tiene Valor del reclamo: \$299.305 Meses a reclamar: Septiembre Con Ajustes. Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Septiembre en el servicio de Energía. Indica que no esta de acuerdo con el cobro en "Ajustes conceptos facturados de Abril-Mayo-Junio-Julio-Agosto" Ya que actualmente viven las mismas personas, no han tenido cambios o actividades que dependan de mayor uso del servicio, adicional a ello menciona que en la revisión que hizo EPM le informo la funcionaria que el medidor estaba malo y que EPM lo iba a cambiar, adicional a ello que no se preocupara que se le iba a cuadrar el tema del incremento, por ello solicita se valide con la persona responsable de la revisión o en su defecto se programe una nueva visita con el fin de conocer la causa u origen del incremento o se genere una corrección del valor facturado, residen en la vivienda hace 10 (años) y habitan (4) personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además (NO) está en riesgo de suspensión del servicio.
ID: 4e75dce8-4b08-4bd4-a61f-fd5612ec640f

Nro. Respuesta: PQR-13052026-P0X3 Fecha Respuesta: 14/10/2025 03:58:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que los consumos de 135,65 kWh en el mes de abril, 145,005 kWh en el mes de mayo, 149,683 kWh en el mes de junio, 135,65 kWh en el mes de julio, y 110,850 kWh en el mes de agosto de 2025, recuperados en la factura del mes de septiembre de 2025, fueron calculados con base en la proyección de lecturas, teniendo en cuenta la lectura anterior de 1994 kWh, tomada el martes 04 de marzo de 2025, y la lectura de 2850 kWh, obtenida en la toma de lecturas realizada el miércoles 03 de septiembre de 2025, para este mismo periodo; teniendo en cuenta que, para los periodos antes mencionados, el personal de lectura no tuvo acceso al medidor. Sin embargo, con el fin de contar con insumos suficientes para dar respuesta a su reclamación, se programó visita de verificación, para el jueves 02 de octubre de 2025, en la cual se encontró que el medidor receptor funciona correctamente, usuarios hacen uso del servicio, no se evidencia error lectura, no troca ni surte otras instalaciones, ni existe daños. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no considera necesario realizar una nueva visita técnica al inmueble, ni reconsidera los valores facturados para septiembre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Cabe resaltar que los consumos son registrados por el equipo de medida, de acuerdo con los hábitos de uso del servicio en cada inmueble, la capacidad eléctrica instalada y el uso de los electrodomésticos, se sugiere verificar qué elementos se encuentran conectados a la red de energía y realizar un seguimiento a las lecturas para que pueda identificar que le está demandando el consumo. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación 676,838 kWh, correspondientes a los ajustes conceptos facturados de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, facturados en el mes de septiembre de 2025, por valor total de \$299.305,62. 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, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Se adjunta factura con valores separados. En caso de no interponer los recursos de ley, puede comunicarse a la línea de atención (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas, para proceder con el pago, y así evitar que se generen intereses de mora en el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:

Diana Perez.

DIANA ISABEL PEREZ ZAPATA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

16800489900000000-15-001528183

CONTRATO: 2138047
 DIRECCIÓN ENTREGA:
RURAL BELLO EL PINAR
 MUNICIPIO: BELLO-ANTIOQUIA
 DOCUMENTO No. 1471826275
 CLIENTE: JUAN BAUTISTA CARMONA RESTREPO
 CC/NIT: 1412731
 CICLO: 15 - ESTRATO: 1

Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025
 Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **07/11/2025**
REFERENTE DE PAGO:
1102612595-22

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGIA	39 kwh	\$15.561,89	140.328 kwh	\$360.685,19
TOTAL EPM				\$360.684,73
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$28.981,89
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$299.305,62
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$90.361,00

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: **\$358.794,59**



(415)7707173981008(8020)110261259522(3900)090361(96)20251107 **CONTRATO:2138047**

TOTAL A PAGAR \$90.361,00

*** 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

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 C.95 A.55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 110 - servicioscliente@4-72.com.co
Mintic Concesión de Correo

Destinatario

Nombre/Razón Social: LEIDY JOHANA HOYOS JARAMILLO
Dirección: BELLO, BELLO EL PINAR BELLO EL PINAR
Ciudad: BELLO ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: ANTIOQUIA
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Carretera 58 # 42 - 125
Dirección: MEDELLIN ANTIOQUIA
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA544315055CO

3333 000
CIMAYOS

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 30/10/2025 11:33:25

Orden de servicio: 18038124



RA544315055CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C.T.I:890904996
Dirección:Carretera 58 # 42 - 125	
Referencia:PQR-13052026-P0X3	Teléfono:380 80 90
	Código Postal:050035072
Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto:ANTIOQUIA
	Código Operativo:3333469
Nombre/ Razón Social: LEIDY JOHANA HOYOS JARAMILLO	
Dirección:RURAL_188004489900000000_RURAL BELLO EL PINAR	
Tel:	Código Postal:
	Código Operativo:3333000
Ciudad:BELLO_ANTIOQUIA	Depto:ANTIOQUIA
Peso Físico(grams):200	Dice Contener :AVISO
Peso Volumétrico(grams):0	
Peso Facturado(grams):200	
Valor Declarado:\$0	
Valor Flete:\$10.250	Observaciones del cliente :
Costo de manejo:\$0	
Valor Total:\$10.250 COP	

Causal Devoluciones:	
RE Rehusado	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
<input type="checkbox"/> Dirección errada	
Firma nombre y sello de quién recibe:	
C.C. PDV PRINCIPAL Hora:	
Fecha de entrega: 5-12-25	
Distribuidor:	
C.C. Gestión de entrega: 200031	
1er 2do	



33334693333000RA544315055CO

Principal Bogotá D.C., Colombia Diagonal 75 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 110 / Tel. contacto: (571) 4722000

[El usuario debe revisar con atención que los datos consignados en el contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72, coincidan con los datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioscliente@4-72.com.co Para consultar la Publica de Extranjería: www.4-72.com.co

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE