

Medellín, 21 de Octubre de 2025

Señor (a).

ELIDA JANNETH HENAO HERRERA

PQR-13044843-R3X9A

CR 106 CL 34 AA -5 (INTERIOR 301)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13044843-R3X9

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: 09/10/2025

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,

Duber Arlex Henao Munoz

DUBER ARLEX HENAO MUNOZ



083026004110050301-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

017.866.904.896 - 1

Caso Nro: PQR-13044843-R3X9 Fecha Creación: 22/09/2025 02:45:17 PM
Contacto: Elida Janneth Henao Herrera
Instalación: 083026004110050301
Dirección: CR 106 CL 34 AA -5 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;Agosto-2025;Junio-2025;Mayo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Elida Janneth Henao Herrera Cédula:32257415 Dirección:CR 106 CL 34 AA -5 (INTERIOR 301), MEDELLÍN Contrato:11406117 Teléfonos:3204446429 Correo Electrónico: No maneja Valor del reclamo: \$761.019,15 Meses a reclamar: Mayo, Junio, Agosto y Septiembre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Inquilina, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Mayo, Junio, Agosto y Septiembre en el servicio de Energía. Indica que no comprenden porque tanto aumento, requiere de personal técnico para validar el correcto funcionamiento del servicio y sus componentes (desea una visita), residen en la vivienda desde 5 años aproximadamente y desde el mes de Marzo de este año y habitan 2 personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento a la dirección del servicio y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:58716d59-bd12-4902-9183-ee4d9ad5315b

Nro. Respuesta: PQR-13044843-R3X9 Fecha Respuesta: 09/10/2025 12:21:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su requerimiento relacionado con el consumo facturado del servicio de energía en el contrato 11406117 y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: Según revisión realizada el día 8 de octubre de 2025, se evidenció que las lecturas del servicio de energía que surte el inmueble identificado con dirección CR 106 CL 34 AA -5 (INTERIOR 301) del municipio de Medellín, se vienen facturando en el inmueble identificado con dirección CR 106 CL 34 AA -5 (INTERIOR 302); es decir, existe un trocambio. Consecuente con lo anterior, nuestra empresa reajustó las facturas de los meses de mayo, junio, agosto, septiembre y octubre de 2025 así: se cobra para el mes de mayo 139 kilovatios hora (kWh) en lugar de 272 kWh, para el mes de junio 130 kWh en lugar de 254 kWh, para el mes de agosto 128 kWh en lugar de 298 kWh, para el mes de septiembre 132 kWh en lugar de 265 kWh y para el mes de octubre 135 kWh en lugar de 259 kWh. Con los ajustes realizados, se reconoce un total de 684 kWh por un valor de \$606.368,14, el cual se abona al saldo actual del contrato y quedando a favor después de realizar los abonos por \$305.051,11, el cual será abonado a los próximos estados de cuenta. Se adjunta factura modificada definitiva. Los excedentes para la dirección CR 106 CL 34 AA -5 (INTERIOR 302), se informarán con el debido proceso (artículo 150 de la ley 142). Adicionalmente, se realizan las gestiones internas necesarias para actualizar las series y lecturas para cada instalación con el fin de que en los próximos estados de cuenta se facture el consumo correspondiente a cada inmueble.

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:

Duber Arlex Henao

DUBER ARLEX HENAO MUNOZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Expiración de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 27/10/2025

REFERENTE DE PAGO:
1102068062-39

CONTRATO: 11406117

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 106 CL 34 AA -5 (INTERIOR 301)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1474933162

CLIENTE: OSORIO NOREÑA GIOVANNY DE JESUS

CC/NIT: 8160003

CICLO: 7 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	9 m3	\$31.848,95	11 m3	\$61.401,29
SANEAMIENTO	9 m3	\$23.112,15	11 m3	\$28.366,31
ENERGÍA	265 kwh	\$184.811,78	259 kwh	\$78.742,63
TOTAL EPM				\$168.510,23
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$21.036,92
SALDO A FAVOR				\$305.051,11
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$0,00

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: \$96.981,03



(415)7707173981008(8020)110206806239(3900)00(96)20251027

CONTRATO:
11406117

TOTAL A PAGAR \$0,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

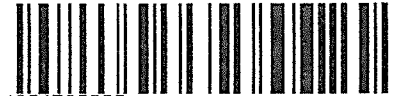
Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

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



Lic. Min. Transporte OC-40 de marzo 14/2006
Lic. Minic 001.398 del 19/2/2020
Aplazada y Contralada por Minic
CIU 4933 Transmision de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054705885

CUTE
Somos Automotrices Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 0002/90 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

COLVANES SAS Nit 896.185.306-4
Principal Carrera 85 # 175-10 Bogotá
Atención al usuario Tel 800.185.306-4
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION ADMISION 21/10/2025 15:42		ORIGEN MEDELLIN	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA	REG DESTINO MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM POR156 cesepm2@envia-colvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156	UNIDADES 1	CAUSAL DE DEVOLUCION No 31 No 44 No 35 No 40 No 34	Para ME y RH: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CEDEULA / IT / NT 896904996-1	PESO (gramos) 1000	Refusado No Resiste No Reclamado Dir. errada Otros (Nuev Operativa cerrada)	INTENTO DE ENTREGA 1 2
TEL 8256657		COD. POSTAL ORIGEN 050015258	PESO VOL 1	Fecha de devolución al remitente	Guía complementaria de devolución
PARA ELIDA JANNETH HENAO HERRERA CR 106 CL 34 AA -5 (INTERIOR 301)		CUENTA 03-001-0004430	RECIBO A COBRAR(kg) 1	Observaciones en la entrega:	Recibido a satisfacción / Nombre, CC y Sexo Destinatario
TEL 3204446429		CEDULA / IT / NT	VALOR DECLARADO 5000	NO HAY QUIEN RECIBA	AT. 800.185.306-4
NOTAS PQR-13044843-R3X9		COD. POSTAL 050013640	RECIBE LOS SABADOS: SI	Fecha estimada de entrega: 22/10/2025	
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:		AVISO	
VAL SERV ME 0		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0	
TOTAL FLETE 0		CARTAPORTE SI		CDA 0155	



Lic. Min. Transporte OC-40 de marzo 14/2006
Lic. Minic 001.398 del 4/5/2020
Aplazada y Contralada por Minic
CIU 4933 Transmision de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054705885

CUTE
Somos Automotrices Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 300200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION ADMISION 21/10/2025 15:42		ORIGEN MEDELLIN	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA	REG DESTINO MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM POR156 cesepm2@envia-colvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156	UNIDADES 1	CAUSAL DE DEVOLUCION No 31 No 44 No 35 No 40 No 34	Para ME y RH: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CEDEULA / IT / NT 896904996-1	PESO (gramos) 1000	Refusado No Resiste No Reclamado Dir. errada Otros (Nuev Operativa cerrada)	INTENTO DE ENTREGA 1 2
TEL 8256657		COD. POSTAL ORIGEN 050015258	PESO VOL 1	Fecha de devolución al remitente	Guía complementaria de devolución
PARA ELIDA JANNETH HENAO HERRERA CR 106 CL 34 AA -5 (INTERIOR 301)		CUENTA 03-001-0004430	RECIBO A COBRAR(kg) 1	Observaciones en la entrega:	Recibido a satisfacción / Nombre, CC y Sexo Destinatario
TEL 3204446429		CEDULA / IT / NT	VALOR DECLARADO 5000	NO HAY QUIEN RECIBA	AT. 800.185.306-4
NOTAS PQR-13044843-R3X9		COD. POSTAL 050013640	RECIBE LOS SABADOS: SI	Fecha estimada de entrega: 22/10/2025	
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:		AVISO	
VAL SERV ME 0		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0	
TOTAL FLETE 0		CARTAPORTE SI		CDA 0155	