

Medellín, 1 de Diciembre de 2025

20 ENE 2026

26 ENE 2026



Señor (a).

**RUTH DE JESUS HENAO DE ARANGO**

**PQR-13148130-X8B3-RA**

Finca el Yarumo vereda San Luis

Betania, Antioquia

Teléfono: 8435019

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13148130-X8B3-R

Radicado Nro. 20250120208338

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: 20/11/2025

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 PATRICIA MONTOYA CASTANEDA



190091200598000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 20 de noviembre de 2025

Señora **0156ER-20250130209306**  
**RUTH DE JESÚS HENAO DE ARANGO**  
Finca el Yarumo vereda San Luis  
Teléfono 3144566840 - 3225311102  
Betania, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120208338

Cordial saludo señora Ruth de Jesús,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada con la PQR-13148130-X8B3, relacionada con el cobro que por concepto de reconexión del servicio de energía se generó en el mes de septiembre de 2025, con el contrato 8458658, para la instalación 190091200598000000\_YARUMO en Betania, y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

#### **Antecedentes**

El 30 de octubre de 2025, usted reclamó por el valor cobrado por concepto de reconexión del servicio de energía, realizado en la factura de septiembre del presente año, bajo el contrato No. 8458658, correspondiente a la instalación 190091200598000000\_YARUMO en Betania; reclamo que quedó registrado en nuestros sistemas de información con la PQR-13148130-X8B3.

Nuestra empresa el mismo día tomó una decisión, la cual le fue notificada personalmente, donde le comunicamos que, nuestra empresa no reconsideraba el cobro realizado por concepto de reconexión de energía, teniendo en cuenta que el trabajo si se realizó y que el valor facturado era correcto. Además, le informamos el derecho a interponer dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación para que fuera resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), (artículos 154 y 155 de la ley 142 de 1994).

#### **Situación sobre la cual se realiza el análisis**

Con el radicado del asunto, usted presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD por la respuesta entregada con la PQR-13148130-X8B3, argumentando que el procedimiento de suspensión tuvo novedades que deben tenerse en cuenta para reevaluar el cobro.



Es pertinente señalar que, el alcance del recurso es revisar lo actuado en la primera instancia, en este caso, la PQR-13148130-X8B3 la cual solo estuvo asociada su inconformidad con el cobro de reconexión de energía facturado en septiembre de 2025; por consiguiente, en este oficio no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes, por no ser parte de la reclamación inicial.

### **Análisis adelantado por EPM**

En principio, le informamos que el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 37, literal r, establece como obligación del usuario *"Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas según los requisitos legales"*. Por otro lado, se indica que nuestra empresa tiene la obligación de suspender o cortar el servicio, cuando el usuario incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.

De acuerdo con lo anterior y al validar en nuestro sistema de información, encontramos que el 02/09/2025 se efectuó la suspensión del servicio de energía con orden No 584584858, originada por la falta de pago de la factura de junio de 2025. Se anexa el acta de la visita. Aclaremos que, las facturas correspondientes al servicio de energía instalado en su inmueble se liquidan de forma trimestral.

De lo anterior, se evidencia que la factura de junio de 2025 tenía fecha límite de pago hasta el 14/08/2025; sin embargo, dicho pago no fue realizado en su totalidad; y, al tratarse de 1 cuenta vencida se generó la orden de suspensión, como lo establece la Ley 142 de 1994 y el CCU en su Cláusula 64, literal a. Incluso para instalaciones con lectura trimestral la falta de pago de 1 periodo de facturación es causal de suspensión, y conforme usted misma lo expresa, efectivamente acepta que tenía el saldo pendiente por pago.

En este punto es importante señalar que, si bien de manera previa usted indica no haber sido notificada de la suspensión, debemos agregar que en caso de la suspensión del servicio por no pago de la factura, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte de la Empresa, como dejar el acta de la suspensión, basta con que se verifique que el usuario no pagó para que la Empresa proceda a suspender el servicio de manera automática; y una vez éste haya eliminado la causa que dio lugar a la suspensión, la Empresa está obligada legalmente a restablecer el servicio.

Maxime que, la empresa no tendría como anticipar si el usuario realizará o no el pago de la factura dentro del plazo señalado. Por este motivo, y conforme a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, la información relacionada con los plazos de pago, las consecuencias de la mora y los procedimientos aplicables en caso de incumplimiento ya se encuentra claramente definida y comunicada desde el inicio de la relación contractual.

Adicionalmente, tratándose de un esquema de facturación trimestral, los periodos de cobro, fechas de vencimiento y efectos del no pago también están previstos en dicho contrato, por lo que la empresa cumple con el deber de informar de manera previa y suficiente mediante la incorporación de estas condiciones en las facturas y en el contrato de condiciones uniformes.



Por lo anterior, el aviso previo sobre las consecuencias del no pago se entiende cumplido mediante la información contractual y la contenida en la factura, tal como lo permite la normatividad vigente.

Conforme a lo anterior, para la reconexión de los servicios el usuario deberá ajustarse a lo establecido en la normatividad vigente, según la cual, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato.

Por tanto, tenemos que hasta el mismo 02/09/2025 (después de suspendido el servicio) se eliminó la causa que originó la suspensión con el pago efectuado a razón de \$130.964; por lo tanto, se generó la orden de reconexión, atendida al día siguiente (03/09/2025) con acta No 585728507, quedando habilitado el servicio de energía. Tal como se observa en el acta que también anexamos.

Destacamos que, tanto la suspensión, el corte y la reinstalación del servicio son responsabilidad directa del usuario al incurrir en la falta de pago oportuno; por tanto, al generarse el desplazamiento de funcionarios de nuestra empresa hasta el inmueble para realizar estos trabajos, se genera el cobro tal y como se encuentra establecido en el Artículo 96 de la Ley 142 de 1994, respaldado por la Resolución 225 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG); por ello, el cargo de \$45.300 incluido en la factura de septiembre de 2025 como "reconexión", es considerado correcto.

La reconexión o restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte y subsanado las causas que la originaron, da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de EPM (Resolución CREG 108 de 1997).

En las actas anexas a este oficio se puede evidenciar de manera clara y contundente que los trabajos de corte y reinstalación del medidor fueron efectivamente realizados. Las fotografías permiten verificar el estado del medidor en el momento del corte, así como su condición posterior al proceso de reconexión, lo cual respalda visualmente la ejecución de las actividades mencionadas.

Ahora bien, es importante indicar que, la legislación actual no exige explícitamente a las empresas prestadoras de servicios públicos que los usuarios deban firmar tanto las actas de suspensión como de reconexión de los servicios para definir su validez.

Vale la pena recordar que, dentro del CCU se tiene contemplado como deber del usuario en su Cláusula 37, literales r y j, el pago oportuno de las facturas y el aviso a la empresa en caso de que la factura no llegue oportunamente, aclarando que el no recibo no lo exonera de su pago.

De otro lado, en lo que respecta a sus observaciones sobre el proceder de nuestro personal, le informamos que nuestra compañía cuenta con personal idóneo y capacitado para llevar a cabo las funciones previamente establecidas, enmarcadas en el cumplimiento de lo determinado en la normatividad que nos rige, razón por la cual no habría lugar para que

éstos realicen procedimientos que vayan en contra de lo legalmente establecido y estipulado para su gestión.

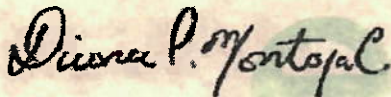
Empresas públicas de Medellín espera que, por muy difícil que sea la situación que expone en su escrito, sepa comprender la posición de la empresa, al no conceder un tratamiento que riña con los principios de trato igualitario, que deben dar las empresas prestadoras de servicios públicos a sus usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones.

Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión notificada mediante la PQR-13148130-X8B3, relacionada con el cobro que por concepto de reconexión del servicio de energía se generó en el mes de septiembre de 2025, con el contrato 8458658, para la instalación 190091200598000000\_YARUMO en Betania, toda vez que, luego de hacer las verificaciones, el cobro se considera correcto y acorde a la normatividad.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final para su caso dependerá de esta entidad.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



**DIANA PATRICIA MONTOYA CASTAÑEDA**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13148130-X8B3-R

Anexo: (02 folios)

- Soportes suspensión y reconexión



SUSPENSION ENERGIA  
Número Orden:584584858  
Cliente:JORGE LUIS ARANGO GONZALEZ  
Dirección:RURAL\_190091200998000000\_YARUMO  
AN BETANIA - Antioquia

Actividad SUSPENSION ENERGIA CON MEDIDOR  
Motivo Suspensión por no Pago  
Servicio Suscrito 117539605

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 procederán hoy con la desconexión del servicio de Energía. Esta medida la tomamos por encontrar el incumplimiento de alguna de las causales señaladas en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Condiciones Uniformes y en general la normatividad vigente relacionada con el servicio.

**Medidores:**

ENERGIA	REVISADO
HOLLEY - HLD03-II	
Serie #: 110117779	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Energía	
Lectura	2/sept/2025 23005

**Reporte**

Observaciones adicionales USUARIO ENTERADO  
Otra observación: S-1258667

**Evidencia fotográfica 1**



**Evidencia fotográfica 2**



Siendo el 02/SEPT/2025 11:04 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:  
ATENDIDO  
Sello #: 1258667 | Queda sin servicio | Novedades: Suspendido

Encargado usuario 0000

Esperamos que entiendas el porqué de esta situación y te informamos que cuando has gestionado la eliminación de la causa que originó la desconexión, nosotros podremos restablecerte el servicio en las 24 horas hábiles siguientes. Debes tener presente que la recomexión solo puede realizarla el personal autorizado por EPM, y en ningún caso los usuarios o un tercero, aunque hayas cumplido con los requisitos. Recuerda que hacerlo por tu cuenta pueda acarrear la terminación del contrato. 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](http://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.

Por ti, estamos ahí

Revisor: ARREDONDO PEREZ FRANK ARIEL Identificación: 15534663  
ING03623 02/SEPT/2025 11:04 A. M.

RECONEXION ENERGIA  
Número Orden:585728507  
Cliente:JORGE LUIS ARANGO GONZALEZ  
Dirección:RURAL\_19009120959800000\_YARUMO  
AN BETANIA - Antioquia

Actividad RECONEXION ENERGIA CON MEDIDOR  
Motivo Reconexión por Pago  
Servicio Suscrito 117539605

Apreciado usuario:  
Primero que todo queremos agradecerte por seguir con EPM. Somos una empresa que trabaja para que siempre tengas servicios públicos que signifiquen calidad de vida para ti y los tuyos. En esta oportunidad es grato para nosotros comunicarte que funcionarios autorizados por la empresa procederán hoy al restablecimiento en tu domicilio del servicio de Energía. Esta acción la realizamos porque ya concluiste exitosamente la gestión para eliminar la causa que originó la desconexión, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Condiciones Uniformes y en general la normatividad vigente relacionada con el servicio.

**Medidores:**

ENERGIA		REVISADO
HOLLEY - HLD03-II		
Serie #: 110117779		
Ubicación: AFUERA		
Medida(s):		
Energía		
Lectura	3/sept/2025	23005

**Reporte**

Observaciones adicionales USUARIO ENTERADO  
Otra observación: R-1218157

**Evidencia fotográfica 1**



**Evidencia fotográfica 2**



Siendo el 03/SEPT/2025 01:09 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Sello #: 1218157 | Queda con servicio | Novedades: Quedó con servicio

Encargado usuario 0000

El restablecimiento del servicio lo cumplimos de manera oportuna, de acuerdo con el tiempo establecido por ley. Quedamos siempre dispuestos a atenderte y recuerda que en caso de tener algún inconveniente con la reconexión que efectuamos, puedes comunicarte con la Línea de Atención 4444115. Además, para facilitarte las cosas y estar más cerca de ti, te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB, en el sitio [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), donde podrás dar clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Muchas gracias por tu atención.

Por ti, estamos ahí

Revisor: ARREDONDO PEREZ FRANK ARIEL Identificación:15534663  
ING03523 03/SEPT/2025 01:09 P. M.



Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DO 25 G 95 A 95  
Atención al usuario: 01 8000 111 216 - servicios@postalesnacionales.com.co

Ministerio de Correos

Remitente

Remite/Estad Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Codigo postal: 050035072  
Envío: RA547932153CO

Destinatario

Remite/Estad Social: RUTH DE JESUS HENAO DE ARANGO  
Dirección: FINCA EL YARUMO VEREDA SAN LUIS  
Ciudad: BETANIA\_ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Codigo postal: 050035072  
Envío: RA547932153CO

CUMAYOS

472

3000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

México Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 04/12/2025 11:05:05

Orden de servicio: 18088317

RA547932153CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		Causal Devoluciones:	
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125		NIT/C.C.T.I: 880904988	
Referencia: PQR-13148130-XBB3-R	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072	
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333489	
Nombre/ Razón Social: RUTH DE JESUS HENAO DE ARANGO			
Dirección: FINCA EL YARUMO VEREDA SAN LUIS			
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3000000	
Ciudad: BETANIA_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA		
Peso Físico(grams): 200		Dice Contener : AMISO	
Peso Volumétrico(grams): 0			
Peso Facturado(grams): 200			
Valor Declarado: \$0		Observaciones del cliente :	
Valor Flete: \$22.650			
Costo de manejo: \$0			
Valor Total: \$22.650 COP			

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
Dirección errada				
Firma nombre y/o sello de quien recibe:				
C.C. Tel: Hora:				
Fecha de entrega: dd/mm/aaaa				
Distribuidor:				
Gestión de entrega:				
1er del mes/aaaa				
05 ENE 2026				



33334693800000RA547932153CO

Principales Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 80000 8200 / Tel. contacto: (57) 47220000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, tratándose de datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: serviciosalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co