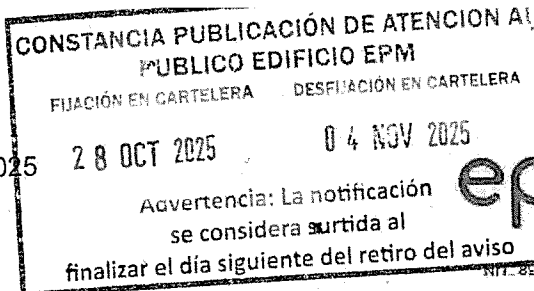


Medellín, 11 de Septiembre de 2025



Señor (a).

ANA SOFIA GARCIA

PQR-12833386-C7N2A

RURAL_190890200768660000_VDA BRAZUELOS CONT
764660

YOLOMBÓ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12833386-C7N2

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: 02/09/2025

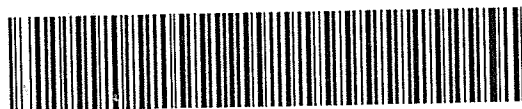
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier 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,

Carlos A. Orrego Fdez.

CARLOS ARTURO ORREGO FERNANDEZ



190890200768660000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.898 - 1

Caso Nro: PQR-12833386-C7N2 Fecha Creación: 04/07/2025 02:02:44 PM
Contacto: Ana Sofía García
Instalación: 190890200768660000
Dirección: RURAL_190890200768660000_VDA BRAZUELOS CONT 764660
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: YOLOMBÓ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria solicita que la empresa revise los consumos de energía cobrados en la factura de abril de 2025, manifiesta que el servicio no lo están utilizando porque la vivienda se encuentra desocupada desde hace año y medio. Usuaría no autoriza notificación de la respuesta del reclamo diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico. Se hace entrega de factura por \$15.887 con la cual puede pagar los valores que no son objeto de reclamo, mientras se da respuesta al reclamo. Se dejan en reclamación 133 kilovatios hora (kwh) por un valor de \$50.796.

Nro. Respuesta: PQR-12833386-C7N2 Fecha Respuesta: 02/09/2025 07:58:00 AM
Resultado: Accede parcialmente no imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 172 kilovatios hora (kWh) facturado en el mes de abril de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no se presentó desviación significativa para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 571398029 del miércoles 16 de julio de 2025, en donde se encontró que el medidor no funcionaba, ocasionando que no se registrara el consumo presentado en el inmueble, por consiguiente, se procedió a realizar el cambio del medidor el lunes 28 de julio de 2025, el cual fue instalado con registro 1 kWh. Luego el jueves 21 de agosto de 2025, se realizó una nueva revisión bajo la orden 582501788, donde el medidor nuevo presentaba un registro de 44 kWh y se encontró funcionando normalmente, pero no fue posible realizar la revisión interna en el inmueble, por encontrarse solo. De acuerdo con lo anterior, el medidor nuevo registró 43 kWh en 28 días, por consiguiente, proyectando el consumo para la factura de abril de 2025 da 143 kWh. Por lo tanto, teniendo en cuenta los consumos registrados por el nuevo medidor, se modifican parcialmente los consumos facturados en el mes de abril de 2025, cobrando 143 kWh en lugar de los 172 kWh, generando una modificación de -\$11.094. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 39 kWh. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 104 kWh por valor de \$39.702. 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 en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer los recursos de ley, puede comunicarse a la línea de atención al cliente (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde 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:



CARLOS ARTURO ORREGO FERNANDEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 8048422
DIRECCIÓN ENTREGA:
VDA BRAZUELOS CONT 764660
MUNICIPIO: YOLOMBÓ-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1466563522
CLIENTE: GARCIA ANA SOFIA
CC/NIT: 22227407
CICLO: 114 - ESTRATO: 1

Facturación de:
AGOSTO/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 03/09/2025

REFERENTE DE PAGO:
1095300328-76

190890200768660000-114-011485434

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ENERGÍA	0 kwh	\$0,00	27.771 kwh	\$56.187,75
TOTAL EPM				\$56.188,05
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$56.538,04
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$100.329,61
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$39.701,70
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$173.354,00

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



(415)7707173981008(8020)109530032876(3900)173354(96)20250903



CONTRATO:8048422

TOTAL A PAGAR \$173.354,00

* 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

Destinatario

Nombre/Razón Social: ANA SOFIA GARCIA
Dirección: RURAL 190890200768660000 VDA BRAZUELOS CONT 764660
Ciudad: YOLOMBO
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 0500090
Fecha admisión

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA539200735CO

CUMAYOS

3000 090

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Método Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 17/09/2025 11:10:49

Orden de servicio: 17975995

RA539200735CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125		NIT/C.C.T.I.: 890904999	
Referencia: PQR-12833386-C7N2	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072		
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469		
Nombre/ Razón Social: ANA SOFIA GARCIA	Dirección: RURAL_190890200768660000_VDA BRAZUELOS CONT 764660			
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3000090		
Ciudad: YOLOMBO	Depto: ANTIOQUIA			
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: AVISO			
Peso Volumétrico(grams): 0				
Peso Facturado(grams): 200				
Valor Declarado: \$0				
Valor Flete: \$22.650				
Costo de manejo: \$0				
Valor Total: \$22.650 COP				
Observaciones del cliente:				

Causal Devoluciones:		C1 C2		Cerrado
RE	Rahusado	N1 N2	No contactado	
NE	No existe	FA	Fallecido	
NS	No reside	AC	Apartado Clausurado	
NR	No reclamado	FM	Fuerza Mayor	
DE	Desconocido			
	Dirección errada			
Firma nombre y/o sello de quien recibe:				
C.C. Tel: Hora:				
Fecha de entrega: 17/09/2025				
Distribuidor:				
C.C. Guillermo A				
Gestión de entrega:				
1er 17 OCT 2025				



33334693000090RA539200735CO

Principio Bogotá D.C. Colombia Dignidad 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto (57) 4720000

El usuario debe estar consciente que todo conocimiento del contenido de este envío es responsabilidad del remitente. 472 no se hace responsable por daños o pérdidas de contenido. Para reclamos de contenido, contactar al remitente. Para reclamos de contenido, contactar al remitente. Para reclamos de contenido, contactar al remitente.

PO.MEDELLIN 3333