

Medellín, 29 de Enero de 2026



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

VICTOR MANUEL LIZARZADO

CL 38 A SUR CR 41 -51

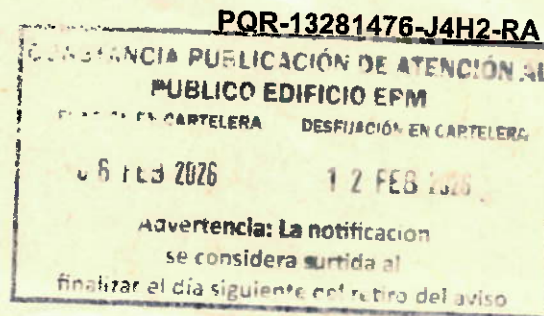
ENVIGADO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13281476-J4H2-R

Radicado Nro. 20260120001099



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: 20/01/2026

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,

FARLY PAOLA MARIN GARCIA



023418101000510000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 20 de enero de 2026

Señor
VÍCTOR MANUEL LIZARZADO
CL 38 A SUR CR 41 -51
Teléfono 3216174592
Envigado, Antioquia

0156ER-20260130008414

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20260120001099

Cordial saludo señor Víctor Manuel,

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 emitida mediante el caso No. PQR-13281476-J4H2, relacionada con los consumos de energía registrados en noviembre y diciembre de 2025, bajo el contrato 155359 de la dirección CL 38 A SUR CR 41 -51 en el municipio de Envigado y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 26 de diciembre de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial, en calidad de inquilino usted presentó reclamación por los consumos de energía registrados en noviembre y diciembre de 2025, bajo el contrato 155359 de la dirección antes mencionada, el trámite fue registrado con el caso No. PQR-13281476-J4H2.

Ese mismo día nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada personalmente en nuestras oficinas de atención al cliente, en ella se resolvió confirmar los consumos de energía registrados en noviembre y diciembre de 2025 bajo el contrato 155359, por encontrarlos correctos y ajustados a la normatividad vigente. A su vez, se informaron los recursos de Ley que procedían y los requisitos para su presentación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado referenciado en el asunto, usted presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD por la respuesta entregada con el caso No. PQR-13281476-J4H2, argumentando no estar de acuerdo con lo resuelto por nuestra entidad; por ende, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es de mencionar que, el recurso de reposición define su alcance en la revisión de la decisión anterior con el fin de identificar todos los aspectos involucrados en la misma y entrar a resolver si se encuentran méritos para confirmar, modificar o revocar.

Por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes a los atendidos con el caso No. PQR-13281476-J4H2 por no ser parte de esta. De este modo, si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

Respecto a los argumentos presentados en su comunicación, debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Energía, si se presentaron desviaciones significativas y de ser así, es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente.

Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario conocer que, el análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía se efectúa siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero.

Para más detalles, se sugiere consultar el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Energía en nuestra página web <https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>

En ese sentido, para liquidar el mes de **noviembre de 2025** (consumos del 30/09/2025 al 31/10/2025) se tomó lectura al medidor y al compararla con la del periodo anterior, la diferencia arrojó un resultado de 418 kilovatios (kWh) en 31 días que, normalizado a 30 como lo indica la Resolución CREG 105 de 2024 se presentó desviación significativa, dado que excedió el límite superior de 271,697 kWh establecido para el periodo, como se detalla en el siguiente recuadro:

Energía Consumos representados en Kilovatios Hora (kWh)										
Mes-año Facturación	Fecha de lectura	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo normalizado	Consumo últimos 12 meses		Límite Superior	Consumo facturado	Consumo dejado en investigación
						Mes	Consumo			
nov-25	31/10/2025	41828	41410	418	404,516	2025 Octubre	274	271,697	208,5	209,50
						2025 Septiembre	172			
						2025 Agosto	218			
						2025 Julio	189			
						2025 Junio	203			
						2025 Mayo	195			
						2025 Abril	196			
						2025 Marzo	186			
						2025 Febrero	137			
						2025 Enero	200			
						2024 Diciembre	174			
						2024 Noviembre	187			

A causa del alto consumo presentado, iniciamos el proceso de investigación primeramente facturando por promedio un consumo de 208,5 kWh y las unidades restantes de 209,50 kWh fueron separadas temporalmente mientras se realizaba la investigación para identificar el motivo de la variación; lo anterior, fue anunciado en la factura emitida para ese periodo, como puede verse en la siguiente imagen:

Periodo Facturado del 30 sep al 31 oct (31 días)				
Lectura actual	Lectura anterior	constante		consumo
41.828	41.410	X 1	=	418 kWh
209,50 kWh		208,50 kWh		
Consumo en el mes grato				
Valores Facturados		kWh x	Costo (\$)	Valor (\$)
Energía nov-25		208,500	890,09	\$185.583,77
Contribución activa % 20				37.116,75
Total Energía				\$ 222.700,52

Mediante la orden No. 604316044 se informó la programación de una visita para revisar la causa del incremento en el consumo. El 12/11/2025, personal operativo acudió a la vivienda para efectuar la revisión (orden No. 604314348); sin embargo, aunque la visita fue oportunamente notificada, no se encontró a nadie en la propiedad. Como testigo de nuestra presencia en el lugar firmó la señora Nury Sánchez.

Con el fin de garantizar el debido proceso establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se programó una nueva visita de revisión, la cual fue informada mediante la orden No. 607682615, indicando fecha y jornada. Esta gestión busca proteger los derechos del usuario y cumplir con lo correspondiente para facturar el consumo real registrado en el inmueble.

En cumplimiento de dicha programación, el día 24/11/2025 personal técnico acudió a la vivienda para realizar la revisión (orden No. 607680399). No obstante, pese a tratarse de la segunda visita anunciada, no fue posible efectuar la inspección al no encontrarse persona encargada para acompañar la diligencia. Como constancia de asistencia a la cita, firmó como testigo el señor Samuel Cardona.

De acuerdo con la Cláusula 50, literal C, del Contrato de Condiciones Uniformes, y dado que las dos visitas programadas no pudieron realizarse por causa imputable al usuario, se procedió a facturar el consumo que estaba en investigación correspondiente al periodo noviembre, por 209,500 kWh. Este valor se incluyó en la cuenta de cobro de diciembre de 2025 como se muestra en la siguiente imagen, conforme a la diferencia registrada por el medidor, único instrumento válido para determinar el consumo real mientras opere correctamente:

Servicio, Concepto-Periodo	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
Energía Mdo Regulado - Contribución Activa Nov-25	20		37.294,77
Energía Mdo Regulado - Energía Nov-25	209,500	890,090	186.473,85
TOTAL			\$223.768,62

Cabe aclarar que ni la normatividad, ni el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), establecen la obligatoriedad de anunciar las visitas de revisión a los medidores, de acuerdo con lo establecido para el desarrollo del CCU, el usuario tiene la obligación de permitir y garantizar las condiciones necesarias para realizar las revisiones técnicas correspondientes.

Estas actividades buscan esclarecer lo sucedido al interior del inmueble mediante pruebas testimoniales y físicas al servicio. En el caso que nos ocupa, a pesar de haber sido programadas y notificadas dos visitas en fechas diferentes, el usuario no las atendió, impidiendo la verificación de la causa de la variación del consumo.

Pasando con la revisión de lo facturado en el mes de **diciembre de 2025** (periodo del 31/10/2025 al 29/11/2025) se tomó lectura al medidor y al compararla con la dejada en el mes anterior, la diferencia dio un resultado de 410 kilovatios (kWh) en 29 días que, normalizado a 30 como lo indica la Resolución CREG 105 de 2024 se presentó desviación significativa, dado que excedió el límite superior de 403,293 kWh establecido para el periodo, como se detalla en el siguiente recuadro:

Energía Consumos representados en Kilovatios Hora (kWh)										
Mes-año Facturación	Fecha de lectura	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo normalizado	Consumo últimos 12 meses		Límite Superior	Consumo facturado	Consumo dejado en investigación
						Mes	Consumo			
dic-25	29/11/2025	42238	41828	410	424,138	2025 Noviembre	208,50	403,293	410	0,00
						2025 Octubre	274			
						2025 Septiembre	172			
						2025 Agosto	218			
						2025 Julio	189			
						2025 Junio	203			
						2025 Mayo	195			
						2025 Abril	196			
						2025 Marzo	186			
						2025 Febrero	137			
						2025 Enero	200			
						2024 Diciembre	174			

Dado lo anterior, al preparar la factura y analizar los consumos, se determinó realizar revisión previa a su instalación, para lo cual, programamos con la orden No. 612294581 la respectiva visita indicando fecha, jornada y actividades a realizar. Posteriormente, con la orden No. 612292586, el día 11/12/2025 nuestro personal operativo se presentó a su instalación encontrando el medidor con serie No. 5644537 en una lectura de 42396 kWh.

En el desarrollo de la inspección, se identificó un aumento de carga de 0.7 kWh en 7 horas diarias de uso durante el periodo investigado. El aforo del inmueble es de 4 kWh y consiste en equipos eléctricos e iluminación. Al controlar el medidor con y sin servicio, se observa funcionando de manera correcta. Se descartan daños, trocamientos y errores de lectura.

El lugar es destinado a local comercial donde funciona un bar. La causa de la variación en el nivel de utilización del servicio es debido a un mayor uso, ya que el inmueble fu ocupado hace 3 meses. De lo consignado en el informe, usted recibió constancia como usuario que atendió la revisión.

Aquí es importante resaltar que, cuando se presenta cambio de inquilinos o la ocupación reciente de un inmueble, se empieza a generar un consumo propio para los nuevos habitantes o el nuevo uso, y por ende un promedio particular, pero mientras esto sucede se presentan desviaciones significativas como en este caso, hecho completamente normal, hasta alcanzar el punto de equilibrio y la estabilización de los consumos.

Razón por la cual, se dio continuidad a la facturación de lo registrado por el medidor, facturando el consumo total de diciembre de 2025 a razón de 410 kWh.

Respecto a sus argumentos, es importante precisar que los consumos se registran directamente en el medidor y la facturación se calcula con base en la diferencia de lecturas entre periodos. Por ello, el consumo no puede compararse con otros inmuebles ni con ocupaciones anteriores, ya que cada instalación presenta condiciones distintas de uso, hábitos de consumo y número de personas.

Además, la variación del consumo y de su valor facturado puede obedecer al número de días del periodo (entre 28 y 32 días), a cambios en los hábitos de uso y al valor de la tarifa aplicada por kilovatio hora (kWh), conforme a lo registrado por el medidor.

En esa medida, no vemos motivos necesarios para modificar el consumo objetado por usted ni enviar una nueva visita al predio, debido a que el trámite adelantado por nuestra empresa se ajusta a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y a los Contrato de Condiciones Uniformes energía.

Sin embargo, respetuosamente sugerimos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en estas se pueden estar presentado daños que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo presente que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

De igual forma, le recomendamos revisar sus hábitos de consumo y adoptar medidas de control del uso del servicio, de modo que identifique en qué actividades se está causando un mayor consumo.

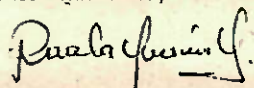
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa **confirma** la decisión emitida con el caso No. PQR-13281476-J4H2, toda vez que los consumos de noviembre y diciembre de 2025 del contrato 155359 fueron calculados según la diferencia de lecturas tomadas del medidor; para noviembre el usuario no permitió la revisión por lo que la facturación se estableció de acuerdo con lo medido y con lo estipulado en el CCU; de otro lado, en diciembre se verificó un mayor uso por la reciente ocupación del inmueble, por lo cual los consumos investigados son procedentes.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación, daremos traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo cual, la decisión final dependerá de esta entidad.

El valor de \$435.049,28 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, este se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM, si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

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,



PAOLA MARÍN GARCÍA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13281476-J4H2-R

Anexos: (6)

- Avisos de revisión previa
- Revisiones Previas



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes - Retenedores del IVA
Auto retenedores - Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

Número Orden: 604316044
Dirección: CL 38 A SUR CR 41 -51
AN ENVIADO - Antioquia

Servicio Suscrito: 91844918
Elemento de medida: 25_M2A_5644537
VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios ha detectado un aumento en el consumo de energía activa en su inmueble, por lo tanto en el mes de Noviembre de 2025 facturará 208 kilovatios que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 209 kilovatios, se dejará pendiente hasta que se realice el proceso de investigación. Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 12/Noviembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho. Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación, y la empresa prestadora del servicio concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si el USUARIO lo requiere, podrá presentar la debida reclamación. La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Cuando el prestador de los servicios públicos domiciliarios realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, el prestador de los servicios públicos domiciliarios podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.

Cuando los consumos dejados en investigación no hayan sido debidamente justificados por la revisión al momento de la toma de lectura, el análisis de la información histórica de la instalación, o la revisión en terreno, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará la revisión técnica del medidor y el costo será asumido por ésta.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario: USUARIO ENTERADO

Atención de cierre: ATENDIDO

En calidad de: Testigo 1
Recibí a conformidad

Atendió: Samuel Cardona

Firma:

OBSERVACIÓN: Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: Vivienda | Dirección Testigo: CL 38 A SUR CR 41 -47 | Teléfono Testigo: 3043340386 | Además: Usuario enterado, se deja con testigo, se insiste en varias ocasiones.
FECHA y HORA: 06/NOV/2025 12:21 P. M.



6°10'7", -75°35'14", 1603.2m
06/11/2025 12:18:44 p. m.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes - Retenedores del IVA
Auto retenedores - Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

REVISIÓN PREVIA

Número Orden 604314348
Cliente DE DIAZ RIOS LIGIA INES
Dirección CL 38 A SUR CR 41 -51
AN ENVIADO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 91844918
Fecha Inicio Revisión 12/11/2025 10 24 a. m.

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 «cableado, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.
Como resultado de la revisión se encontró que

Medidores:

ENERGIA		REVISADO
MARCA - MZA		
Serie #. 5644537		
Ubicación AFUERA		
Medida(s)		
Energía		
Lectura	12/nov/2025	41998

Reporte

Observación Adicional CASA SOLA
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona Vivienda | Diámetro 1/2 Pulgada(s) | Medidor empotrado No | Además Se visitó 2 veces primera hora 10 24 AM, segunda hora 11 25 AM se insistió torando la puerta en ambas visitas y nadie atiende, se verifica en base de anuncios de visita y no hay número telefónico, firma testigo de dirección CR 41 CL CL 38 A SUR - 33 se dejó evidencia fotográfica.

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 12/NOV/2025 11 28 A. M. y como resultado de la atención se encontró que
CASA SOLA

Firma:

Testigo 1 Nury Sanchez

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.

Por ti, estamos ahí

Revisor WESA LOPERA BRIAN STEVEN Identificación 1035868530
COM2463 12/NOV/2025 11 28 A. M.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes -Retenedores del IVA
Auto retenedores -Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

Número Orden:607682615
Dirección:CL 38 A SUR CR 41 -51
AN ENVIGADO - Antioquia

Servicio Suscrito: 91844918
Elemento de medida:25_M2A_5644537
AVISO 2ª VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le informa que en la primera visita a su inmueble, no fue posible realizar la revisión para determinar la causa que originó el aumento en el consumo de energía activa, por lo tanto se programa una segunda y última visita para el 24/Noviembre/2025 entre las 12:01 pm y las 18:00 pm. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, y en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.

La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Testigo 1
Recibí a conformidad

Atendió:SAMUEL CARDONA ZAPATA

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona:Vivienda |Dirección Testigo: CL 38 A SUR CR 41 -47 | Teléfono Testigo: 3043340386 | Además:Aviso se deja bajo puerta
FECHA y HORA:18/NOV/2025 10:49 A. M.



REVISIÓN PREVIA
Número Orden 607680399
Cliente DE DIAZ RIOS LIBIA INES
Dirección CL 38 A SUR CR 41 -51
AN ENVIGADO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 91844918

Fecha Inicio Revisión: 24/11/2025 12:11 p. m.

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 «cableado, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ENERGIA	REVISADO
NANSEN - M2A	
Serie #: 5644537	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Energía	
Lectura	24/nov/2025 42167

Reporte

Observación Adicional CASA SOLA

Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: LOCAL | Medidor empotrado: NO | Además: Se visitó 2 veces primera hora 12:10 pm segunda hora 01:05 pm LOCAL CERRADO TESTIGO DE PLACA CL 38A CR 41-49 SE ANEXAR EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 24/NOV/2025 01:08 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CASA SOLA

Firma:

Samuel

Testigo 1 SAMUEL CARDONA

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.

Por ti, estamos ahí

Revisor: Dagnover Angel Ocampo Martínez
Identificación: 1020396088
COM2485 24/NOV/2025 01:08 P. M.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 6 018000415115
Grandes Contribuyentes -Retenedores del IVA
Auto retenedores -Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

Número Orden:612294581

Dirección:CL 38 A SUR CR 41 -51
AN ENVIGADO - Antioquia

Servicio Suscrito: 91844918

Elemento de medida:25_M2A_5644537

VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios ha detectado un aumento en el consumo de energía activa en su inmueble, por lo tanto en el mes de Diciembre de 2025 facturará 245 kilovatios que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 164 kilovatios, se dejará pendiente hasta que se realice el proceso de investigación. Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 11/Diciembre/2025 entre las 12:01 pm y las 18:00 pm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho. Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación, y la empresa prestadora del servicio concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si el USUARIO lo requiere, podrá presentar la debida reclamación. La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Cuando el prestador de los servicios públicos domiciliarios realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, el prestador de los servicios públicos domiciliarios podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.

Cuando los consumos dejados en investigación no hayan sido debidamente justificados por la revisión al momento de la toma de lectura, el análisis de la información histórica de la instalación, o la revisión en terreno, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará la revisión técnica del medidor y el costo será asumido por ésta.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Usuario
Recibí a conformidad

Atendió:Victor listarzo
Identificación:62038251

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: local | Teléfono: 3216174592 | Además: usuario enterado
FECHA y HORA:04/DIC/2025 04:14 P. M.



REVISIÓN PREVIA

Número Orden: 612292546
Cliente: DE DIAZ RIOS LIBIA JHES
Dirección: CL 38 A SUR CR 41 -51
AN ENVIADO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA
Motivo: Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito: 91844916

Fecha Inicio Revisión: 11/12/2025 01:10 p. m.

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 garantizarte una facturación óptima.
Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ENERGIA	REVISADO
NOMBRE: - N2A	
Serie # 5644537	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Energía	
Lectura 11/dic/2025	42396

Reporte

Observación Adicional: VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO
Tiempo de ocupación: 3
Unidad de ocupación: MES
Otra observación: Aumento de carga de 0.7 Kw 7 horas diarias | Durante el periodo de Octubre Noviembre | Aforo de carga 4 Kw | Consiste en equipos eléctricos e iluminación | Medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar | No hay daño. No hay traspaso. No hay error lectura | Comparte el servicio No | Funciona Local Bar | Instalaciones internas empotradas | Medidor empotrado: No | Además: Más uso del servicio está ración pasado mes 3 meses, marca y serie coinciden ver fotos |
Nro. De Personas: 1

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 11/DIC/2025 02:09 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO
Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

[Firma manuscrita]

Usuario Victor Lizarzade 6203857

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.
Por ti, estamos ahí

Revisor: LOPEZ MARTINEZ SANTIAGO ALEJAN
Identificación: 1214746045
CDU2215 11/DIC/2025 02:09 P. M.

DE VENTA

Asesoría
y
Asesoría

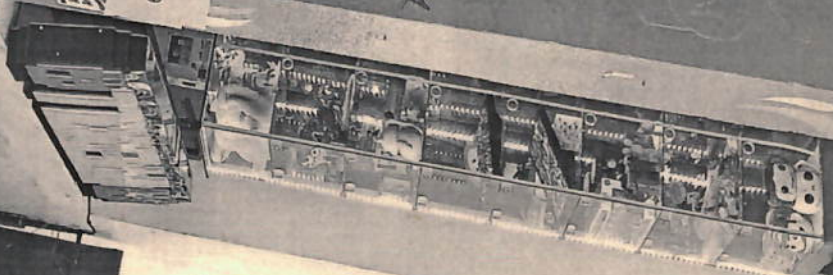
PAÑAS
QUESEA

CUBETAZO
6 CERVEZAS x
\$17.000



COPIADO

6-107-153315 1607.0mm
8/172025 104335 a m



472

3333 583

01010

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Minio Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 29/01/2026 01:35:49

Orden de servicio: 18139295



RA552786405CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM		
Dirección: CR 58 CL 42 - 125	NIT/C.C.T.I: 890904996	
Referencia: AVI-PQR-13281476-J4H2-R	Teléfono: (+57) 380 80 80	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo 3333469
Nombre/ Razón Social: VICTOR MANUEL LIZARZADO		
Dirección: CL 38 A SUR CR 41 - 51		
Tel: 3216174592	Código Postal: 055422543	Código Operativo 3333583
Ciudad: ENVIGADO	Depto: ANTIOQUIA	
Peso Físico (grs): 200	Dice Contener:	
Peso Volumétrico (grs): 0	Observaciones de cliente: RECURSO	
Peso Facturado (grs): 200		
Valor Declarado: \$10 000		
Valor Flete: \$10 250		
Costo de manejo: \$0		
Valor Total: \$10 250 COP		

Causal Devoluciones:	
RE Rehusado	Cerrado
NE No existe	No contactado
NR No reside	Fallecido
NR No reclamado	Apertado Clausurado
DE Desconocido	Fuerza Mayor
Dirección errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel: 9:50 Hora:
Fecha de entrega:	
Distribuidor: <i>Montoya R. Montoya</i>	
Gestión de entrega:	
1er	2do

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE



33334693333583RA552786405CO

Principal Bogotá D.C. Calles 25 y 50 A 50 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 11 211 / Tel. contacto (57) 472 0000

El usuario debe expresar conformidad que fue conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472, tratara sus volu. personales para probarle entrega del env. Para aporcar algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co

02 FEB 2026