

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
09 ENE 2026	13 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del envío del aviso	

Medellín, 1 de Diciembre de 2025

Señor (a).

BLANCA DORIS ARROYAVE FAJARDO

PQR-13156437-T4X5A

RURAL_190735100001650000_CL 47 CR 56 -89 PISO 4

SEGOVIA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13156437-T4X5

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

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,



ANDRES FELIPE ROLDAN ZAPATA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



190735100001650000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

017.050.004.000 - 1

Caso Nro: PQR-13156437-T4X5 Fecha Creación: 04/11/2025 03:55:35 PM
Contacto: Blanca Doris Arroyave Fajardo
Instalación: 190735100001650000
Dirección: RURAL_190735100001650000_CL 47 CR 56 -89 PISO 4
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SEGOVIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario del inmueble, presenta inconformidad con el consumo de energía facturado en el periodo de octubre de 2025 y el cobro realizado como "ajustes de conceptos facturados" que corresponde al periodo de septiembre del mismo año. Manifiesta desconocer la razón por la cual el consumo ha incrementado tanto. Informa que hubo cambio de inquilinos aproximadamente a finales del mes de septiembre de 2025, pero que corresponde a la misma cantidad de personas que habitan el inmueble (1 persona). **Cliente no autoriza notificación diferente a la notificación personal porque no tiene o no manera correo electrónico. **Se realiza separación de valores y se entrega factura. Se indica que, de no realizar el pago de esta factura e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-13156437-T4X5 Fecha Respuesta: 20/11/2025 03:16:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con revisión y análisis realizado a la información disponible, se pudo establecer que, para el mes de septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 462 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior de 245,288 y al analizar dicho consumo con los parámetros definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), en la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía se efectúa siguiendo los lineamientos descritos en la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 y el (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 y normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero, es decir, se divide el consumo total registrado en el inmueble por la cantidad de días facturados y el resultado se multiplica por 30 días. Para más detalles, se sugiere consultar el CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo de 462 kWh con el límite superior para el periodo analizado, se evidencia que el consumo es mayor. En vista de ello, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el numeral sexto del párrafo primero de la citada Resolución y el CCU en la cláusula 49, se procedió a realizar el cobro del consumo promedio histórico de los últimos seis meses 189 kWh y se dejó en investigación 273 kWh, además se creó orden de revisión, la cual se realizó el sábado, 08 de noviembre y dado que solo se pudo revisar el estado del contador y tomar la lectura de éste ya que la vivienda se encontraba sola, se creó una nueva orden de revisión, que se realizó el martes, 11 de noviembre, obteniendo el mismo resultado (casa sola). Por lo tanto, epm procedió a cargar los valores dejados en reclamación en el periodo siguiente de facturación. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de octubre de 2025, con la observación de "ajustes conceptos facturados", para el periodo de septiembre de 2025, en el servicio de energía, son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación. En cuando al consumo (298 kWh) facturado en el periodo de octubre de 2025, se establece que fue cobrado con base en la diferencia de lecturas tomadas del medidor, y éste al igual que el consumo del mes anterior, sobrepasó el límite superior de 245,288 kWh, presentándose desviación significativa, según lo definido en la normatividad vigente, dado que el consumo normalizado es de 239,063 kWh. En vista de ello, epm y de acuerdo las normas ya mencionadas, procedió a identificar la causa de esta variación, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. No obstante, y dando alcance al reclamo presentado, se crearon nuevas órdenes de revisión para el 8 y 11 de noviembre de 2025. En estas se encontró medidor con una lectura 22.882 kWh y 22.899 kWh, respectivamente. Sin embargo, nuevamente no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que éste se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. En consecuencia y dado que, los procesos de lectura y facturación no presentan inconsistencias, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de septiembre y octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se indica que, si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico en la instalación, que en este caso corresponde a 189 kWh para septiembre y 194 kWh para octubre. Se dejan en reclamación 377 kWh, por valor de \$338.643,37. Igualmente se informa que, si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en la próxima factura como cuenta vencida, y de no cancelarse al vencimiento de ésta, se incurrirá en causal de suspensión del servicio, lo cual podrá ocasionar cobro por reconexión. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura.

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:



ANDRES FELIPE ROLDAN ZAPATA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-1* V.05 20/09/202*

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación No.
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 12/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1106235552-56

CONTRATO: 9393028

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 47 CR 56 -89 PISO 4

MUNICIPIO: SEGOVIA-ANTIOQUIA


DOCUMENTO No. 1476692164

CLIENTE: ARROYAVE FAJARDO BLANCA DORIS

CC/NIT: 42940584

CICLO: 118 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	189 kwh	\$100.894,00	298 kwh	\$443.942,24
TOTAL EPM				\$443.941,97
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$40.898,40
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$338.643,37
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$146.197,00

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: \$67.378,59



(415)7707173981008(8020)110623555256(3900)146197(96)20251112

CONTRATO:9393028

TOTAL A PAGAR \$146.197,00

* 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.

190735100001650000-118-011825001

COL/NE/5AS/NIT 810 185 306-4
Francis A. Gamero HP # 172-10 Bogota
Atencion de Usuario 414110048
Lorena B. C.

ESTO ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

1. 1000 2. 1000 3. 1000 4. 1000 5. 1000 6. 1000 7. 1000 8. 1000 9. 1000 10. 1000 11. 1000 12. 1000 13. 1000 14. 1000 15. 1000 16. 1000 17. 1000 18. 1000 19. 1000 20. 1000 21. 1000 22. 1000 23. 1000 24. 1000 25. 1000 26. 1000 27. 1000 28. 1000 29. 1000 30. 1000 31. 1000 32. 1000 33. 1000 34. 1000 35. 1000 36. 1000 37. 1000 38. 1000 39. 1000 40. 1000 41. 1000 42. 1000 43. 1000 44. 1000 45. 1000 46. 1000 47. 1000 48. 1000 49. 1000 50. 1000 51. 1000 52. 1000 53. 1000 54. 1000 55. 1000 56. 1000 57. 1000 58. 1000 59. 1000 60. 1000 61. 1000 62. 1000 63. 1000 64. 1000 65. 1000 66. 1000 67. 1000 68. 1000 69. 1000 70. 1000 71. 1000 72. 1000 73. 1000 74. 1000 75. 1000 76. 1000 77. 1000 78. 1000 79. 1000 80. 1000 81. 1000 82. 1000 83. 1000 84. 1000 85. 1000 86. 1000 87. 1000 88. 1000 89. 1000 90. 1000 91. 1000 92. 1000 93. 1000 94. 1000 95. 1000 96. 1000 97. 1000 98. 1000 99. 1000 100. 1000

D.E 03



CREDITO 034055188022

Q11F

SUMOS AUTOMOTORES FEE, INC. 457 JUL 37 - SUMOS GRANDES CONTRUYENTES RASOL - 19320 DIO 24
 Agencia Reclamador de R.A.

REG.DESTINO: MEDELLI

TABLE 18.11

[illegible]

COLUMANES SAS, NIT 800.185.306-4
Finciel Carrera 98 # 175-11 Bogotá
Atención al Cliente: 414.3197090
www.columanes.com

L. M. 1934, 1935, 1936, 1937, 1938, 1939, 1940, 1941, 1942, 1943, 1944, 1945, 1946, 1947, 1948, 1949, 1950, 1951, 1952, 1953, 1954, 1955, 1956, 1957, 1958, 1959, 1960, 1961, 1962, 1963, 1964, 1965, 1966, 1967, 1968, 1969, 1970, 1971, 1972, 1973, 1974, 1975, 1976, 1977, 1978, 1979, 1980, 1981, 1982, 1983, 1984, 1985, 1986, 1987, 1988, 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2

D.E 03



CREDITO 034055188022

4155

SUFE

Age at Retirement in the U.S.

1999

[illegible]