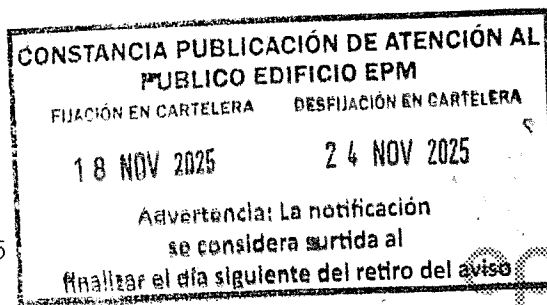


Medellín, 28 de Octubre de 2025



Señor (a).

**ILDA MARIA VALENCIA OBANDO**

**PQR-13098692-S0S4A**

CR 28 B CL 38 D -35

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13098692-S0S4

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: 17/10/2025

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,

*Laura Espinosa*

LAURA ALEJANDRA PEREZ ESPINOSA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

053228208400350000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

117 600.004.000 - 1

Caso Nro: PQR-13098692-S0S4 Fecha Creación: 10/10/2025 03:06:03 PM  
Contacto: Ilda Maria Valencia Obando  
Instalación: 053228208400350000  
Dirección: CR 28 B CL 38 D -35  
Meses Reclamados: Octubre-2025;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ilda Maria Valencia Obando Cédula: 21421596 Dirección: CR 28 B CL 38 D -35, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 76219 Teléfonos: 3147531571 Correo Electrónico: PPS Valor del reclamo: \$72.170,63 Meses a reclamar: Solo consumo del mes de Octubre. Observación: Usuaría en calidad de (Propietaria) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Octubre en el servicio de Energía. Indica que durante este último mes, ha evidenciado un incremento significativo en este servicio, manifiesta que este es un inmueble que tiene alquilado, en el cual solo vive una persona y permanece por fuera durante el día, indica que solo cuenta con una nevera, por lo cual no comprende el porque este consumo tan elevado, teniendo en cuenta que no ha presentado alguna novedad que pueda justificar estos cobros, por esta razón solicita que por favor se revisen estos valores facturados y si es posible reconsiderarlos, además requiere que por favor se le realice una visita para que le verifiquen, que en su contador o instalación, no haya alguna novedad que pueda estar haciendo que estos consumos incrementen e informa que el inquilino reside en la vivienda hace 6 meses. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además (NO) está en riesgo de suspensión del servicio. ID: b911f41a-934c-4a0b-a2e4-b8979d013e27

Nro. Respuesta: PQR-13098692-S0S4 Fecha Respuesta: 17/10/2025 07:55:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a la reclamación y tras analizar los consumos históricos de los últimos seis meses, se identificó un leve incremento en el consumo de energía respecto al consumo promedio, que fue de 112.5 kilovatios hora (kWh). Para el mes reclamado, octubre de 2025, se facturaron 138 kWh por diferencia de lecturas entre el mes anterior y el actual del elemento de medición, conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Es importante precisar que el medidor ha sido leído correctamente cada mes. El consumo normalizado a 30 días corresponde a 129,375 kWh, valor que no presenta una desviación significativa que amerite una revisión en terreno, según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dado que el límite superior para dicha desviación es de 192,651 kWh. Cabe aclarar que el análisis de desviaciones significativas en la facturación de consumos de energía y gas se realiza conforme a la Ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Esta resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites establecidos, basados en consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, excluyendo periodos con novedades o consumos en cero. Para mayor detalle, se recomienda consultar los CCU de energía y gas. El periodo facturado correspondiente a la factura de octubre de 2025 comprende del 15 de agosto al 16 de septiembre de 2025, un total de 32 días de consumo. Por lo tanto, no se reconsideran los valores facturados por el servicio de energía en dicho mes, al considerar que el consumo registrado es correcto. Respecto a la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario realizarla, dado que los consumos han sido facturados con base en lecturas reportadas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias ni anomalías que permitan inferir daños o causas imputables a EPM que estén generando altos consumos. No obstante, usted puede contratar los servicios de un particular certificado para revisar las redes internas y los elementos o artefactos a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Para interponer los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio de los últimos cinco meses, que equivale a 128,4 kWh. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o si la respuesta al recurso confirma la decisión del presente reclamo, los valores objetados de \$8.010,46, equivalentes a 9,6 kWh de energía, serán cargados en los próximos estados de cuenta como saldo vencido. De no ser cancelados en el segundo vencimiento de la factura, se procederá con la suspensión del servicio, lo cual generará el cobro posterior por reconexión. Si no interpone recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas, para proceder con el pago y evitar que se generen 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:**

*Laura Espinosa*

---

LAURA ALEJANDRA PEREZ ESPINOSA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de  
OCTUBRE/2025

CONTRATO: 76219

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 28 B CL 38 D -35

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1474162002

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 4 - ESTRATO: 2

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 22/10/2025

REVENUE DE PAGO  
1103372902-48

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

| SERVICIO                                                                                    | MES ANTERIOR |             | MES ACTUAL |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                             | CONSUMO      | VALOR       | CONSUMO    | VALOR        |
|  ACUEDUCTO | 6 m3         | \$23.162,95 | 8 m3       | \$29.861,34  |
| SANEAMIENTO                                                                                 | 6 m3         | \$16.519,25 | 8 m3       | \$21.568,14  |
| ENERGÍA                                                                                     | 130 kwh      | \$64.842,63 | 138 kwh    | \$72.265,01  |
| GAS                                                                                         | 8 m3         | \$13.189,44 | 10.989 m3  | \$19.105,79  |
| TOTAL EPM                                                                                   |              |             |            | \$142.800,59 |
| TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES                                                            |              |             |            | \$20.973,87  |
| MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES                                                 |              |             |            | -\$8.010,46  |
| TOTAL A PAGAR GRUPO EPM                                                                     |              |             |            | \$155.764,00 |

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: \$102.000,72



(415)7707173981008(8020)110337290246(3900)155764(96)20251022

CONTRATO: 76219

TOTAL A PAGAR

\$155.764,00

\* ESTADO DE CUENTA \*

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://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

053228208400350000-4-000428059



COLVANES SAS Nit 800.185.306-4  
Principal Carrera 85 # 17-10 Bogotá  
Atención al Cliente 413319098  
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0085 de marzo 14/2020  
Lic. Min. 001368 del 1/8/2020  
Vigilante y Controladora por Min. C.  
CIBU 4923 Transporte de Mercadería  
CIBU 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054775452

CUPE  
Sonos Autorizaciones Resoluc 4327 Jul/97 - Sonos Grandes Contrayentes Resoluc 000200 Dic/2024  
Agente Revisor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

|                                                                                                                                                        |  |                                 |  |                                      |  |                                       |  |                                                                               |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|--|
| REC. GENERACION ADMISION 28/10/2025 15:24                                                                                                              |  | ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA       |  | DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA |  | REG. DESTINO: MEDELLIN                |  | CIJA ENTREGA                                                                  |  |
| REMITENTE: EPM PORT156                                                                                                                                 |  | CENTRO DE COSTO: 156            |  | UNIDADES: 1                          |  | Causas de Devolución:                 |  | Para ME y RE: Tiempo de entrega 48 horas hábiles (excepto de días no hábiles) |  |
| DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE                                                                                                            |  | PESO (gramos): 1000             |  | PESO VOL: 1                          |  | No 31<br>No 32<br>No 33<br>No 34      |  | INTENTO DE ENTREGA                                                            |  |
| TEL: 8256657                                                                                                                                           |  | CEDELA / IT / MT: 850904986-1   |  | C/COS POSTAL ORIGEN: 050015258       |  | No 35<br>No 36<br>No 37<br>No 38      |  | 1                                                                             |  |
| PARA: ILDA MARIA VALENCIA OBANDO                                                                                                                       |  | C/COS POSTAL DESTINO: 050020821 |  | RECIBE LOS: SABADOS SI               |  | No 39<br>No 40<br>No 41<br>No 42      |  | 2                                                                             |  |
| CARRERA 28 B CALLE 38 D-35                                                                                                                             |  | VALOR DECLARADO: 5000           |  | VAL SERV DE: 0                       |  | Otros (ver Operativa cerrada)         |  | envia                                                                         |  |
| TEL: 3147531571                                                                                                                                        |  | CEDELA / IT / MT: 850904986-1   |  | VAL SERV DE: 0                       |  | Fecha de recepción de remite:         |  | COLVANES S.A.S.                                                               |  |
| NOTAS: LAURA ALEJANDRA PEREZ ESPINOSA                                                                                                                  |  | VAL SERV DE: 0                  |  | FLETE VARIABLE: 0                    |  | Observaciones en la entrega:          |  | 11 NOV 2025                                                                   |  |
| PQR-13098692-S054                                                                                                                                      |  | FLETE VARIABLE: 0               |  | OTROS: 0                             |  | Fecha estimada de entrega: 29-10-2025 |  | NIT. 800.185.306-4                                                            |  |
| Nombre CC Remite:                                                                                                                                      |  | FLETE VARIABLE: 0               |  | TOTAL FLETE: 0                       |  | CARTAPORTE SI                         |  |                                                                               |  |
| El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: |  | FLETE VARIABLE: 0               |  | TOTAL FLETE: 0                       |  | CDA: J0155                            |  |                                                                               |  |
| AVISO                                                                                                                                                  |  | FLETE VARIABLE: 0               |  | TOTAL FLETE: 0                       |  |                                       |  |                                                                               |  |



COLVANES SAS Nit 800.185.306-4  
Principal Carrera 85 # 17-10 Bogotá  
Atención al Cliente 413319098  
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0085 de marzo 14/2020  
Lic. Min. 001368 del 1/8/2020  
Vigilante y Controladora por Min. C.  
CIBU 4923 Transporte de Mercadería  
CIBU 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054775452

CUPE  
Sonos Autorizaciones Resoluc 4327 Jul/97 - Sonos Grandes Contrayentes Resoluc 000200 Dic/2024  
Agente Revisor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

|                                                                                                                                                        |  |                                 |  |                                      |  |                                       |  |                                                                               |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|--|
| REC. GENERACION ADMISION 28/10/2025 15:24                                                                                                              |  | ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA       |  | DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA |  | REG. DESTINO: MEDELLIN                |  | CIJA ENTREGA                                                                  |  |
| REMITENTE: EPM PORT156                                                                                                                                 |  | CENTRO DE COSTO: 156            |  | UNIDADES: 1                          |  | Causas de Devolución:                 |  | Para ME y RE: Tiempo de entrega 48 horas hábiles (excepto de días no hábiles) |  |
| DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE                                                                                                            |  | PESO (gramos): 1000             |  | PESO VOL: 1                          |  | No 31<br>No 32<br>No 33<br>No 34      |  | INTENTO DE ENTREGA                                                            |  |
| TEL: 8256657                                                                                                                                           |  | CEDELA / IT / MT: 850904986-1   |  | C/COS POSTAL ORIGEN: 050015258       |  | No 35<br>No 36<br>No 37<br>No 38      |  | 1                                                                             |  |
| PARA: ILDA MARIA VALENCIA OBANDO                                                                                                                       |  | C/COS POSTAL DESTINO: 050020821 |  | RECIBE LOS: SABADOS SI               |  | No 39<br>No 40<br>No 41<br>No 42      |  | 2                                                                             |  |
| CARRERA 28 B CALLE 38 D-35                                                                                                                             |  | VALOR DECLARADO: 5000           |  | VAL SERV DE: 0                       |  | Otros (ver Operativa cerrada)         |  | envia                                                                         |  |
| TEL: 3147531571                                                                                                                                        |  | CEDELA / IT / MT: 850904986-1   |  | VAL SERV DE: 0                       |  | Fecha de recepción de remite:         |  | COLVANES S.A.S.                                                               |  |
| NOTAS: LAURA ALEJANDRA PEREZ ESPINOSA                                                                                                                  |  | VAL SERV DE: 0                  |  | FLETE VARIABLE: 0                    |  | Observaciones en la entrega:          |  | 11 NOV 2025                                                                   |  |
| PQR-13098692-S054                                                                                                                                      |  | FLETE VARIABLE: 0               |  | OTROS: 0                             |  | Fecha estimada de entrega: 29-10-2025 |  | NIT. 800.185.306-4                                                            |  |
| Nombre CC Remite:                                                                                                                                      |  | FLETE VARIABLE: 0               |  | TOTAL FLETE: 0                       |  | CARTAPORTE SI                         |  |                                                                               |  |
| El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: |  | FLETE VARIABLE: 0               |  | TOTAL FLETE: 0                       |  | CDA: J0155                            |  |                                                                               |  |
| AVISO                                                                                                                                                  |  | FLETE VARIABLE: 0               |  | TOTAL FLETE: 0                       |  |                                       |  |                                                                               |  |