

Medellín, 12 de Noviembre de 2025

NIT. 890.804.896 - 1

Señor (a).

ANGELA MARIA TABARES MONSALVE

PQR-13085498-M4X9-RA

Calle 27 A No. 50A-80

Bello, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13085498-M4X9-R

Radicado Nro. 20250120192608

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.

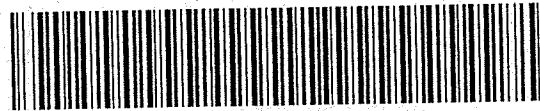
Fecha del acto que se notifica: 31/10/2025

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,



FARLY PAOLA MARIN GARCIA



095616003000870000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 31 de octubre de 2025

Señora
ANGELA MARÍA TABARES MONSALVE
Calle 27 A No. 50A-80
Teléfono 3044159310
Bello, Antioquia

0156ER-20250130197960

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120192608

Cordial saludo señora Angela María,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual manifiesta su inconformidad por un cobro realizado en su factura a razón de \$676.261, indicando que luego de una revisión a la dirección CL 56 CR 63 -87 de Bello por aumento en el consumo de energía, al parecer se verificó el medidor equivocado, además de que la persona que firmó el acta no tiene relación con el local, por tanto, solicita reconsiderar los valores facturados de acuerdo con lo que dicta la ley y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El día 07 de octubre de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial, en calidad de inquilino el señor Omar Herrera Pérez presentó reclamación por los consumos de energía registrados en agosto y septiembre de 2025 liquidados como "Ajustes conceptos facturados" en la cuenta de octubre de 2025, bajo el contrato 2354663 de la dirección antes mencionada, el trámite fue registrado con el caso No. PQR-13085498-M4X9.

Ese mismo día nuestra empresa generó respuesta a la reclamación, la cual fue notificada personalmente en nuestras oficinas de atención al cliente al señor Omar Herrera Pérez, en ella se resolvió confirmar los consumos de energía registrados en agosto y septiembre de 2025 liquidados como "Ajustes conceptos facturados" en la cuenta de octubre de 2025 bajo el contrato 2354663, por considerarlos 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 en calidad de inquilina manifiesta su inconformidad por el cobro realizado en su factura a razón de \$676.261, indicando que luego de una revisión a la dirección CL 56 CR 63 -87 de Bello por aumento en el consumo de energía, al parecer se verificó el medidor equivocado, además de que la persona que firmó el acta no tiene relación con el local, por tanto, solicita reconsiderar los valores facturados de acuerdo con lo que dicta la ley.

Ahora bien, aunque usted no presentó de forma correcta ninguno de los recursos ofrecidos (recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD), a fin de mantener una postura garantista para el usuario, se tomará dicho escrito como recurso de reposición ante nuestra empresa para dar respuesta.

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.

En este orden de ideas, al validar en nuestros sistemas de información, evidenciamos únicamente una reclamación por consumos de energía para el contrato No. 2354663 presentada por el señor Omar Herrera Pérez; por consiguiente, de estar inconforme por una situación diferente a la atendida en la PQR-13085498-M4X9, deberá presentar el respectivo requerimiento de manera independiente para que se proceda con el análisis a que haya lugar.

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 **agosto de 2025** (periodo del 13/06/2025 al 15/07/2025) se tomó lectura al medidor, al compararla con la del periodo anterior y una vez normalizado a 30 como lo indica la Resolución CREG 105 de 2024, la diferencia arrojó un resultado que presentó desviación significativa, dado que excedió el límite superior de xxx 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			
ago-25	15/07/2025	22084	21630	454	425,625	2025 Julio	206	274,767	113,33	340,67
						2025 Junio	117			
						2025 Mayo	196			
						2025 Abril	72			
						2025 Marzo	36			
						2025 Febrero	53			
						2025 Enero	107			
						2024 Diciembre	34			
						2024 Noviembre	6			
						2024 Octubre	32			
						2024 Septiembre	10			
						2024 Agosto	110			

A causa del alto consumo presentado, iniciamos el proceso de investigación primeramente facturando por promedio un consumo de 113,33 kWh y las unidades restantes de 340,67 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 13 Jun al 13 Jul (32 días)			
Lectura actual	Lectura anterior	constante	consumo
22.084	21.630	X 1	454 kWh
340,66 kWh		113,33 kWh	
Consumo en investigación		Consumo promedio facturado	
Valores Facturados		kWh x Costo (\$)	Valor (\$)
Energía ago-25		113,333 846,43	\$95.928,45
Contribución activa % 20			19.185,69
Interés mora %1,8454 emv			155,07
Total Energía			\$ 115.269,21

Por esta razón, con la orden No. 572293345 se programó revisión previa a su inmueble, informando fecha, jornada y actividades a realizar para determinar la causa que originó el aumento en el consumo. Seguidamente, con la orden No. 572286436 el día 28/08/2025 personal del área operativa se presentó en la instalación, pero el lugar se encontró solo sin nadie que recibiera al revisor.

A pesar de lo anterior, en aras de dar cumplimiento al debido proceso estipulado en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 procedimos con una nueva programación de revisión, comunicando con la orden No. 584951717 fecha, jornada y actividades a realizar en el inmueble garantizando los derechos del usuario y efectuando lo que compete a nuestra empresa para facturar el consumo justo de acuerdo con lo realmente demandado en el inmueble.

Así las cosas, mediante la orden No. 584951367 el día 20/09/2025, personal técnico se presenta en la instalación para realizar las revisiones correspondientes, encontrando el medidor con serie No. 8848873 en una lectura de 23041 kWh; al verificar el equipo con servicio registra y controlandolo no se ve registrar, se descartan daños, trocamientos con otra instalación y errores de lectura.

En la instalación se identifica un aumento de carga debido que hace 2 meses (junio - julio) ocuparon el local; el aforo de carga es de 3.0 kWh y consiste en: iluminación y equipos eléctricos; en el lugar funciona el establecimiento comercial Licobar donde laboran 2 personas. En vista de lo anterior, se identificó que la variación en el nivel de utilización se debe a un mayor uso, dado que el local está recientemente ocupado (2 meses). Del informe levantado en lugar quedó enterado el señor Omar Herrera Pérez.

En este punto es importante aclarar que una revisión previa es el conjunto de actividades que realiza la empresa de manera previa a la facturación con el fin de verificar el estado de las instalaciones y equipo de medida e identificar las causas que generen desviaciones significativas.

Basados en lo anterior, el resultado obtenido en la visita realizada abarca las actividades conducentes de la empresa encaminadas en tomar las pruebas testimoniales del usuario del servicio con el fin de aclarar lo sucedido al interior del inmueble y efectuar las pruebas físicas al servicio que diera a lugar, con el objetivo de identificar la causa de la variación del consumo.

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 al proceso de facturación liquidando en la cuenta de octubre/2025 el consumo que estaba siendo investigado de agosto a razón de 340,667 kWh, como se informó en la cuenta de cobro:

Ajuste consumos facturados	Servicio, Concepto-Periodo	Unidades	Costo (C\$)	Valor (C\$)
	Energía Mdo Regulado - Contribución Activa Ago-25	20		57.670,15
	Energía Mdo Regulado - Energía Ago-25	340,667	846,430	288.350,77
	Energía Mdo Regulado - Contribución Activa Sep-25	20		55.040,17
	Energía Mdo Regulado - Energía Sep-25	309,611	888,860	275.200,83
TOTAL				567.921,92

Pasando con la revisión de los consumos liquidados para el mes de **septiembre de 2025** (periodo del 15/07/2025 al 14/08/2025) se tomó lectura al medidor y al compararla con la dejada en el mes anterior, la diferencia arrojó un resultado que presentó desviación significativa, dado que las unidades registradas por el medidor sobrepasaron el límite superior establecido para el periodo.

Lo anterior, se detalla a continuación:

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			
sep-25	14/08/2025	22517	22084	433	433	2025 Julio	208	274,767	123,38	309,62
						2025 Junio	117			
						2025 Mayo	196			
						2025 Abril	72			
						2025 Marzo	36			
						2025 Febrero	53			
						2025 Enero	107			
						2024 Diciembre	34			
						2024 Noviembre	6			
						2024 Octubre	32			
						2024 Septiembre	10			
						2024 Agosto	110			

De acuerdo con los hechos, primeramente, se facturó el consumo promedio de 123,38 kWh como dicta la ley y, del mismo modo, se dejaron separados los 309,62 kWh que debíamos investigar por alto consumo, tal como se informó en la factura de dicho mes:

Energía

Periodo Facturado del 15 jul al 14 ago (30 días)				
Lectura actual	Lectura anterior	constante		consumo
22.517	22.084	X	1	= 433 kWh
309,61 kWh		123,38 kWh		
Valores Facturados				
Energía sep-25	123,389	kWh x Costo (\$)	888,86	Valor (\$)
Contribución activa % 20				21.935,11
Total Energía				\$ 131.610,66

Acto seguido, con la orden No. 581385775 avisamos en la instalación de la programación de la revisión respectiva en el inmueble a fin de encontrar la causa del aumento en el consumo, indicando fecha, jornada y actividades a realizar, luego, con la orden No. 581381359 nos presentamos a la instalación el día 28/08/2025, pero el local se encontraba cerrado y sin nadie a cargo para recibir al personal.

Por tanto, se programó una segunda y última visita con la orden No. 584951706 avisando fecha, jornada y labores a realizar; así las cosas, el día 20/09/2025 con la orden No. 584951446, visitamos el inmueble para investigación del alto consumo presentando en septiembre/2025, procediendo con la revisión del medidor con serie No. 8848873, registrando una lectura de 23041 kWh; el equipo con servicio registra y controlándolo no se ve registrar; el aforo registrado fue de 3.0 KW que consiste en iluminación y equipos eléctricos; se descartan daños, trocamientos con otra instalación y errores de lectura.

No se evidencian fallas en la prestación del servicio por las cuales se haya incrementado el consumo, sin embargo, el local fue recientemente ocupado destinado como Licobar donde laboran 2 personas, identificando que la variación en el nivel de utilización presentada obedece a un mayor uso del servicio considerando que al ser nuevos en la instalación. Del informe llevando en el lugar, quedó enterado el señor Omar Pérez usuario que acompañó la revisión.

Es de aclarar que, al ser nuevos en la instalación, los consumos tienen a presentar desviaciones significativas mientras se establece el promedio de uso del servicio de acuerdo con la demanda del lugar. De este modo, se dio continuidad a la facturación liquidando en la cuenta de cobro de octubre/2025, el consumo que estaba siendo investigado de septiembre a razón de xxx, tal como se informó en la factura:

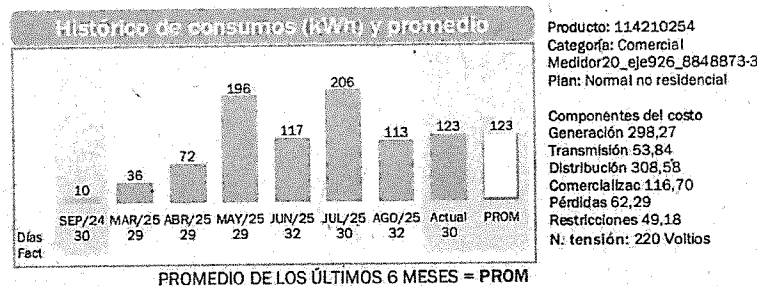
Ajuste conceptos facturados	Servicio, Concepto-Período	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
	Energía Mdo Regulado - Contribución Activa Ago-25	20		57.670,15
	Energía Mdo Regulado - Energía Ago-25	340,667	846,430	288.350,77
	Energía Mdo Regulado - Contribución Activa Sep-25	20		55.040,17
	Energía Mdo Regulado - Energía Sep-25	309,611	888,860	275.200,83
	TOTAL			5676.261,92

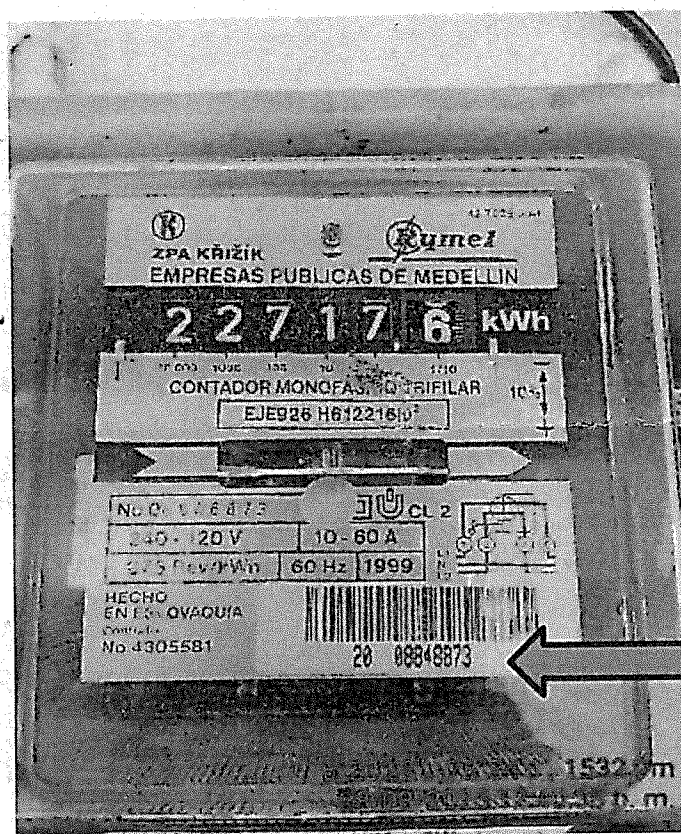
Respecto a sus argumentos, se debe aclarar que, los consumos son registrados en el medidor y los cobros facturados se liquidan de acuerdo con la diferencia de lecturas de un mes a otro, es decir, el consumo no puede ser comparado con otros inmuebles ni con la ocupación anterior de la instalación, pues las necesidades de uso del servicio, hábitos de ahorro y la cantidad de personas son diferentes.

De hecho, la variación del consumo y su valor facturado se ve afectado por diferentes causas, entre las cuales están: el número de días de consumo de cada periodo, el cual puede ser de 28 a 32 días; los cambios en los hábitos de uso y, por último, el valor de la tarifa que se aplica a cada kilovatio hora (kWh) facturado conforme a lo registrado por cada medidor que indica, como se mencionó anteriormente, la utilización del servicio en el inmueble.

En lo que respecta a sus señalamientos, donde indica que el medidor revisado por el personal operativo no corresponde al del local objeto de recurso, indicando que el correcto tiene serie No. 1426338, debemos mencionar que, de acuerdo con nuestras bases de datos, el medidor que registra para el predio con dirección CL 56 CR 63 -87 de Bello, corresponde al serial No. 8848873, el mismo que se puede visualizar en las actas de revisión previa efectuadas a su inmueble.

Adicionalmente, este serial es que le registra también la factura de servicios:





Referente a la información contenida en el acta de la revisión, se debe tener en cuenta que nuestros funcionarios toman las observaciones suministradas por la persona que les atiende, quien no se declaró impedida para acompañarnos y al finalizar el procedimiento firmó a conformidad el resultado de la revisión, del mismo modo, siempre que realizamos una investigación de consumos utilizamos todos los métodos que ayuden a identificar la causa del incremento.

De hecho, el señor Omar Pérez es la misma persona que interpuso la reclamación por los consumos que hoy se revisan, por lo que no es posible identificar que lo registrado en el acta como producto de la revisión realizada no fuera válido o que la persona que nos atendió no conociera los efectos de su declaración como ahora lo expresa en su comunicado.

Es evidente que el usuario que atendió cada visita se encontraba en el inmueble al momento de la realización de esta e indicó ser la persona autorizada para atenderla, por lo tanto, partimos del principio de buena fe, adicionalmente, se evidenció que contaba con pleno conocimiento de las situaciones y las gestiones internas realizadas que causaron la variación en el uso del servicio.

En esa medida, no vemos motivos necesarios para modificar el consumo objetado por usted, 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 informada en el caso No. PQR-13085498-M4X9, relacionados con los consumos de energía facturados en los meses de agosto y septiembre y liquidados como "Ajustes" en la cuenta de octubre de 2025, dado que dimos cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, al desplegar las acciones pertinentes para investigar la causa de la desviación significativa en ambos meses y una vez finalizado el debido proceso se dio continuidad a la facturación de acuerdo con el marco legal.

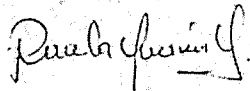
Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

Por tanto, el valor \$676.261,92 que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado nuevamente en su factura, dicho monto quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio. Por consiguiente, adjuntamos a la presente comunicación el cupón de pago actualizado.

No obstante, 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-13085498-M4X9-R

Anexos: (5)

- Cupón de pago actualizado contrato 2354663
- Avisos de revisión previa
- Revisiones previas

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 2354663

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 56 CR 63 -87

MUNICIPIO: BELLO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1473801741

CLIENTE: CARLOS ANDRES ABAUNZA BARRERA

CC/NIT: 3563859

CICLO: 3 - ESTRATO: 11

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 21/11/2025

REFERENTE DE PAGO:

1105498705-40

095616003000870000-3-000328343

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	123 kwh	\$131.610,66	137.954 kwh	\$825.478,65
TOTAL EPM				\$825.478,73
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$113.311,27
SALDO APLICA				-\$262.528,00

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM

\$676.262,00

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



(415)7707173981008(8020)110549870540(3900)676262(96)20251121



CONTRATO:2354663

TOTAL A PAGAR

\$676.262,00

* 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



Número Orden: 572293345
Dirección: CL 56 CR 63 -87
AN BELLO - Antioquia

Servicio Suscrito: 114210254
Elemento de medida: 20_EJE926_8848873
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 Agosto de 2025 facturará 113 kilovatios que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 340 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 28/Agosto/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 periodo 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
Recibí a conformidad

Atendió: Andrea García

Firma:

Andrea G

OBSERVACIÓN: Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: local | Dirección Testigo: CL 56 CR 63 A 10 | Teléfono Testigo: 3147839325 | Además: se deja notificación con usuario bajo puerta principal
FECHA y HORA: 22/AGO/2025 11:16 A. M.



REVISIÓN PREVIA

Número Orden: 572286436
Cliente: CARLOS ANDRES ABAUNZA BARRERA
Dirección: CL 56 CR 63 -87
AN BELLO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 114210254

Fecha Inicio Revisión: 28/08/2025 12:39 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
KRIZIK RVWEL - EJE926
Serie #: 8848873
Ubicación: AFUERA

Medida(s):

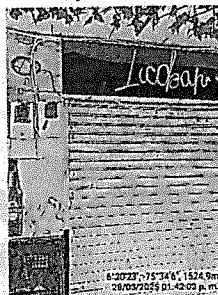
Energía
Lectura 28/ago/2025 22717

Reporte

Observación Adicional CASA SOLA

Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: puerta local | Medidor empotrado: no | Además: testigo de placa cl 56 cr 63 - 75 interior 201 se visitó 2 veces primera hora 12 : 39 PM segunda hora 1 : 42 PM

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 28/AGO/2025 01:42 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CASA SOLA

Firma:

PATRICIA M

Testigo 1 Patricia Molina

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: BLANDON LOPEZ IVAN DARIO Identificación: 71733118
CON2289 28/AGO/2025 01:42 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

Número Orden: 584951717
Dirección: CL 56 CR 63 -87
AN BELLO - Antioquia

Servicio Suscrito: 114210254
Elemento de medida: 20_EJE926_8848873
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 20/Septiembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 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: Marta Elena Duque

Firma:

Marta Elena Duque

OBSERVACIÓN: Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda | Dirección Testigo: CL 56 CR 63 -85 | Teléfono Testigo: NO SUMINISTRA | Además: se deja aviso bajo puerta en dirección de entrega
FECHA y HORA: 13/SEPT/2025 12:21 P. M.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4441115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes - Retenedores del IVA
Auto retenedores - Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

REVISIÓN PREVIA

Número Orden: 584951367
Cliente: CARLOS ANDRÉS ADALINZA BARRERA
Dirección: CL 56 CR 62 - 87
AN BELLO - Antioquia

Actividad Consumo EN INVESTIGACIÓN ENERGÍA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 114210254

Fecha Inicio Revisión: 20/09/2025 10:36 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 «acueducto, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ENERGIA	REVISADO
KRIZIK RYMEI - EJE926	
Serie #: 8548373	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Energía	
Lectura	20/sept/2025 23041

Reporte

Observación Adicional: VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO
Tiempo de Ocupación: 2
Unidad de Ocupación: WES
Otra observación: Aumento de carga de: debido que hace 2 meses ocupan local 0,15 KW 24 horas diarias | Durante el periodo de JUNIO JULIO | Aforo de carga: 3,0 KW | Consiste en iluminación y equipos eléctricos | Medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar | No hay daño, No hay trancamiento, No hay error lectura | Comparte el servicio: no | Funciona: local LICOBAR | Instalaciones internas: empotradas | Medidor empotrado: no |
Nro. De Personas: 2

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 20/SEPT/2025 10:51 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Además ver evidencia fotográfica | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

Usuario Omar Herrera Pérez 73575169

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: KEVIN SANTIAGO MARIN WESA Identificación: 1214731483
CON2425 20/SEPT/2025 10:51 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: 581385775
Dirección: CL 56 CR 63 -87
AN BELLO - Antioquia

Servicio Suscrito: 114210254
Elemento de medida: 20_EJE926_8848873
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 Septiembre de 2025 facturará 123 kilovatios que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 309 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 28/Agosto/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 periodo 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
Recibi a conformidad

Atendió: Andrea García

Firma:

Andrea G

OBSERVACIÓN: Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: local | Dirección Testigo: CL 56 CR 63 A 10 | Teléfono Testigo: 3147839325 | Además: se deja notificación con usuario bajo puerta principal
FECHA y HORA: 22/AG0/2025 11:16 A. M.

REVISIÓN PREVIA
Número Orden: 581381359
Cliente: CARLOS ANDRES ABAUNZA BARRERA
Dirección: CL 56 CR 63 -87
AN BELLO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 114210254

Fecha Inicio Revisión: 28/08/2025 12:35 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
KRIZIM RVUEL - EJE926	
Serie #: 8848973	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Energía	
Lectura	28/ago/2025 22717

Reporte

Observación Adicional CASA SOLA
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: puerta local | Medidor empotrado: no | Además: testigo de placa cl 56 cr 63 - 75 interior 201 se visitó 2 veces primera hora 12 : 35 PM segunda hora 1 : 42 PM

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 28/AGO/2025 01:43 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CASA SOLA

Firma:

PATRICIA M

Testigo | Patricia Molina

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: BLANDON LOPEZ IVAN DARIO Identificación: 71733118
CON2289 28/AGO/2025 01:43 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

Número Orden: 584951706
Dirección: CL 56 CR 63 -87
AN BELLO - Antioquia

Servicio Suscrito: 114210254
Elemento de medida: 20_EJE926_8848873
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 20/Septiembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 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: Marta Elena Duque

Firma:

Martha

OBSERVACIÓN: Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda | Dirección Testigo: CL 56 CR 63 -85 | Teléfono Testigo: NO SUMINISTRA | Además: se deja aviso bajo puerta en dirección de entrega
FECHA y HORA: 13/SEPT/2025 12:22 P. M.

REVISIÓN PREVIA
Número Orden: 584951446
Cliente CARLOS ANDRÉS ABAUNZA BARRERA
Dirección CL 56 CR 63 - 87
AN BELLO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACIÓN ENERGÍA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 114210254

Fecha Inicio Revisión 20/09/2025 10:36 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 «acueducto, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.
Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:	REVISADO
ENERGÍA	
KRIZIN RYSEL - EJE926	
Serie #: 8848873	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Energía	
Lectura	20/sept/2025 23041

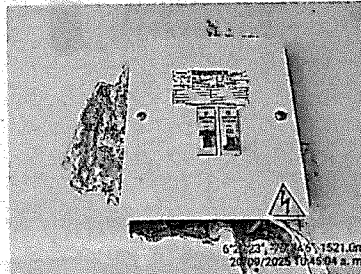
Reporte

Observación Adicional VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO
Tiempo de Ocupación: 2
Unidad de Ocupación NES
Otra observación: Aumento de carga de: debido que hace 2 MESES ocupan local 0.15 KW 24 horas diarias | Durante el periodo de: julio AGOSTO | Alora de carga: 3.0 KW | Consiste en: iluminación y equipos eléctricos | Medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar | No hay daño. No hay intercambio. No hay error lectura | Comparte el servicio no | Funciona: LOCAL LICODAR | Instalaciones internas empotradas | Medidor empotrado no |
Nro. De Personas: 2

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 20/SEPT/2025 10:48 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENCIÓN
Además ver evidencia fotográfica | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

[Firma manuscrita]

Usuario Omar Pérez 73575169

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: KEVIN SANTIAGO MARIN MESA Identificación: 1214731483
CON2425 20/SEPT/2025 10:48 A. M.

472
3333
560
01010

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

México: Concepción de Cornejo

ORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 12/11/2025 08:01:46

Orden de servicio: 18053846

RA545524678C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.G.T.: 890904996		
Referencia: PQR-13085498-M4X9-R-A	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Nombre/ Razón Social: ANGELA MARIA TABARES MONSALVE		
Dirección: CALLE 27 A NO. 50A-80		
Tel: 3044159317	Código Postal: 051052047	Código Operativo: 3333560
Ciudad: BELLO_ANTIOQUIA		
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: CDA-0155-AVISOS	
Peso Volumétrico(grams): 1	Falta # mto	
Peso Facturado(grams): 200	Observaciones del cliente: PQR-13085498-M4X9-R	
Valor Declarado: \$0	4 puros	
Valor Flete: \$10.250		
Costo de manejo: \$0		
Valor Total: \$10.250 COP		

Causal Devoluciones:	
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
AE Dirección errada	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
C.C.	Tel:	Hora:
Fecha de entrega:		
Distribuidor:		
C.C.:		
Gestión de entrega:		
Ter	2do	

3333
469
MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

Juan García
cc. 1.020.472.892
12 NOV 2025



33334693333560RA545524678C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Dirección: 25 G # 95 A 56 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 8720 / Tel. contacto: (57) 472 0000

El usuario debe conservar el presente documento en su poder hasta la entrega del servicio. Para reportar algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento de Datos: www.472.com.co