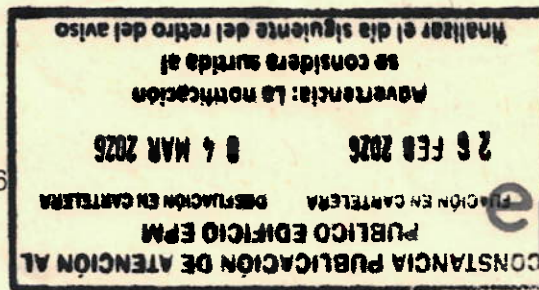


Medellín, 18 de Febrero de 2026



NIT. 890.904.898 - 1

Señor (a).

RAMIRO DE JESUS ARBOLEDA MONTOYA

PQR-13352777-W1R2-RA

DIAG 69 B AVDA 41 DD -85 (INTERIOR 3174)

BELLO, Antioquia

Teléfono: 5913674

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13352777-W1R2-R

Radicado Nro. 20260120018479

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: 09/02/2026

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,

MERLY VICTORIA GENEY LOPEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

096479201440853174-4-0

Medellín, 9 de febrero de 2026

Señor
RAMIRO DE JESUS ARBOLEDA MONTOYA
DIAG 69 B AVDA 41 DD -85 (Interior 3174)
Teléfono 3105967602
Bello, Antioquia

0156ER - 20260130021242

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20260120018479.

Cordial saludo señor Ramiro De Jesús,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante EPM por la decisión PQR-13352777-W1R2, relacionada con los consumos de energía facturados en diciembre de 2025 y enero de 2026 al inmueble ubicado en la DIAG 69 B AVDA 41 DD -85 (Interior 3174) del municipio Bello y suscrito al contrato N° 12635287, y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 27 de enero de 2026 usted reclamó por los consumos de energía facturados en diciembre de 2025 y enero de 2026 al contrato N° 12635287; trámite que fue registrado con el caso PQR-13352777-W1R2.

Nuestra empresa tomó la decisión, la cual fue notificada personalmente el mismo día de la reclamación; en la respuesta le comunicamos que los consumos objetados son considerados correctos y ajustados a la norma, además, le informamos el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994).

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante EPM en contra de la decisión PQR-13352777-W1R2, argumentando no estar de acuerdo con lo allí expuesto porque el consumo facturado es muy alto, y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es de anotar que, el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, por tanto, en el presente oficio se hará el análisis frente a la decisión relacionada con los consumos de energía facturados en diciembre de 2025 y enero de 2026, toda vez que, fueron la motivación de la reclamación inicial.

Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad por otro periodo, servicio o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá dar inicio al respectivo trámite mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

En el análisis de su caso es importante darle a conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma pueda comprender la información relacionada en el presente oficio. Esta se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

En este orden de ideas se debe tener en cuenta la entrada en vigor de la Resolución CREG 105 de 2024, la cual modifica de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 con respecto a la forma en que se calculan las desviaciones significativas para los servicios de energía y gas.

De acuerdo con la Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación analizado, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, límites que se determinan para la facturación mensual con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses realmente medidos y facturados, diferentes a cero y sin novedades; teniendo en cuenta que dicho análisis se realiza con todos los consumos normalizados a 30 días. Para ampliar la información del análisis de desviaciones significativas, lo invitamos a consultar los contratos de condiciones uniformes de Energía y Gas (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>).

Dicho esto, el consumo por estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor para el periodo de **diciembre de 2025** (del 27/10/2025 al 26/11/2025) fue de 409 kilovatios hora (kWh) en 30 días que presentó desviación significativa al sobrepasar el límite superior establecido para el periodo, a razón de 269.98 kWh, tal como se discrimina en la siguiente tabla:

ENERGÍA									
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)									
Mes-año Facturación	Días de consumo	Fecha de lectura	Lectura tomada	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo normalizado a 30 días	Límite Superior	Consumo Facturado	Consumo Investigado
2025 Diciembre	30	26/11/2025	4636	4227	409	409.00	269.98	157.50	251.50

Cuando esto sucede, nuestra empresa se encuentra en la obligación de investigar las causas que originaron la variación del consumo, es por lo anterior que, se dio inicio al proceso ordenado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cobrando para dicho mes un promedio de 157.50 kWh dejando el excedente de 251.50 kWh pendiente mientras se investigaban las causas de la variación.

Pese a que para el servicio de energía la normatividad vigente no obliga al prestador a anunciar de manera previa las visitas técnicas ni los consumos investigados cuando hay una desviación significativa, nuestra empresa por medio de la orden de servicio N° 611244442 entregada en el inmueble, anunció el consumo investigado para diciembre de 2025 e informó que se realizaría la revisión técnica al inmueble el 5/12/2025.

Como consta en el acta N° 611243474 nuestro personal operativo visitó el inmueble en la fecha previamente anunciada, sin embargo, la revisión no se pudo llevar a cabo porque la instalación se encontró sola, sin nadie para atender (se visitó 2 veces en horario diferente); el acta se encuentra firmada por el señor Jhon Santos usuario del inmueble ubicado en la DIAG 69 B AVDA 41 DD- 85 (INT 2174) de Bello, en calidad de testigo.

En consecuencia, con la orden de servicio N° 613938965 entregada en el inmueble se anunció que nuestra empresa realizaría una segunda y última visita el 15 de diciembre de 2025. Según se muestra en el acta N° 613935798, nuestro personal operativo visitó el inmueble en la fecha anunciada, y nuevamente no se pudo llevar a cabo la revisión técnica porque el inmueble se encontró solo, sin nadie para atender. Firmó como testigo la señora Daniela Romero, usuaria del inmueble ubicado en la DIAG 69 B AVND 41 DD -85 INT 174 de Bello

Téngase en cuenta que las visitas fueron programadas en fechas diferentes y anunciadas con suficiente antelación, con el fin de que pudieran disponer de las condiciones necesarias para que nuestro personal efectuara las labores que permitieran establecer la causa de la variación del consumo, sin embargo, las mismas no fueron atendidas por el usuario.

Es de precisar la obligatoriedad del usuario en permitir y proveer las condiciones para efectuar las revisiones técnicas que haya a lugar para el desarrollo del CCU, donde dichas actividades van 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, las cuales no fueron posible llevarlas a cabo por causas atribuibles al usuario.

De acuerdo con el resultado de las visitas técnicas antes mencionadas, donde no se logró identificar la causa de la desviación del consumo del mes de diciembre de 2025, debido a que en ninguna oportunidad se encontró al usuario del predio, dimos aplicación a lo establecido en el CCU, Cláusula 50, inciso c):

"Programación de revisión técnica en el inmueble para establecer la causa de la desviación: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, EPM realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al USUARIO la fecha de la visita. Cuando EPM 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, EPM podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados."

Es por lo anterior que, se procedió a cobrar en el estado de cuenta de enero de 2025 los 251.50 kWh que estaban en investigación desde diciembre de 2025, los cuales se ven reflejados en la factura como "Ajuste conceptos facturados" por valor de \$259.650,57.

Ajuste conceptos facturados	Servicio, Concepto-Período	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
	Energía Mdo Regulado - Energía Dic-25	251,500	885,650	222.740,97
	Gas Natural Regulado - Consumo Dic-25	17,083	3,099	48.826,53
	Gas Natural Regulado - Subs Consumo Dic-25	7,030		-11.916,93
	TOTAL			\$259.650,57

Tenemos entonces que nuestra empresa cumplió con su responsabilidad de iniciar el proceso de investigar los motivos que originaron el alto consumo en diciembre de 2025, sin embargo, éstos no fueron identificados por causas atribuibles al usuario, porque éste no facilitó la ejecución de las revisiones técnicas.

De otro lado, en el proceso de liquidación del consumo de energía para el periodo de **enero de 2026** (del 26/11/2025 al 27/12/2025) se tomó lectura al medidor el 27/12/2025 el cual reportó 5043 kWh que comparada con la lectura del mes anterior (4636 kWh) arrojó un consumo de 407 kWh en 31 días que, normalizado a 30 días como lo dicta la norma dio un consumo de 393.87 kWh que no presentó desviación significativa al no exceder el límite superior de 422.55 kWh establecido para el periodo, tal como se discrimina a continuación:

ENERGÍA									
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)									
Mes-año Facturación	Días de consumo	Fecha de lectura	Lectura tomada	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo normalizado a 30 días	Límite Superior	Consumo Facturado	Consumo Investigado
2026 Enero	31	27/12/2025	5043	4636	407	393.87	422.55	407	0

Al no existir desviación significativa nuestra empresa no estaba en la obligación de iniciar el proceso ordenado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, motivo por el cual se cobró la totalidad del consumo registrado por el medidor, sin que fuera necesario facturar con base al promedio histórico del inmueble, dejar consumo en investigación ni realizar revisión previa.

De este modo, al no presentarse una desviación significativa, el elemento principal del cobro correspondió al consumo leído, tal y como se reflejó en la facturación. En consecuencia, el derecho al cobro por parte de nuestra empresa no se pierde, por cuanto el consumo facturado corresponde a la diferencia de lecturas tomadas al medidor del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, frente a los argumentos expuestos en su escrito, nos permitimos hacer las siguientes precisiones:

- Los consumos de diciembre de 2025 y enero de 2026 fueron obtenidos por estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor, siendo este el único testigo del nivel de uso del servicio demandado en el inmueble, por consiguiente, la facturación de los consumos tiene su sustento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde se establece que el consumo registrado por el elemento de medida es la base para la liquidación del valor a cobrar.

- Nuestra empresa siempre estuvo disponible a realizar las revisiones técnicas con el fin de identificar los motivos del alto consumo para diciembre de 2025, y estas no se ejecutaron por causas atribuibles al usuario.

El proceso de investigación del consumo fue informado con anterioridad, mencionando las posibles situaciones que se podían presentar e informando su derecho de estar acompañado de un técnico particular, como también se dio a conocer la franja horaria en la cual se llevaría cabo la visita, para que el usuario proporcionara las condiciones para la ejecución de esta. Así mismo, es pertinente indicar que nuestro personal cumplió con la obligación y toda la disposición de presentarse en el inmueble para realizar las revisiones técnicas, las cuales no se ejecutaron por causas atribuibles al usuario.

Así pues, no se evidencia que nuestra empresa haya omitido ningún deber legal, el cual es, como se explicó previamente, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, tampoco actuó de manera arbitraria ni ha irrespetado el debido proceso, toda vez que, se ha procedido de acuerdo con lo consignado en el CCU y en la Ley 142 de 1994.

- Pese a que las revisiones previas no fueron efectivas por causas atribuibles al usuario, al revisar el historial del inmueble, se encuentra que por medio de la orden de servicio N° 602457369 del 6 de noviembre de 2025 se llevó a cabo una revisión técnica, en la cual se encontró el medidor funcionando con normalidad, se confirmaron como correctas la serie y la lectura, se validó que el medidor no troca ni surte otro inmueble y se descartó la existencia de daños en la acometida.

Adicionalmente, quien atendió a nuestro personal operativo, a saber, la señora Carolina Linares, reportó como novedad que, la variación en los consumos se debía a que eran nuevos ocupantes del inmueble desde hacía 2 meses.

La información suministrada de ser nuevos ocupantes desde hacía 2 meses es conducente con el inicio del incremento de los consumos del servicio de energía, lo que permite evidenciar que efectivamente se le está dando un mayor uso al servicio. En este caso, se establece una relación de causa directa entre el hecho de haber ocupado el inmueble recientemente y el aumento de los consumos, hecho que es normal mientras se estabiliza el consumo con los nuevos ocupantes de la propiedad.

Por consiguiente, no consideramos necesario realizar revisión al inmueble ni al medidor, pues tenemos la certeza de que los altos consumos registrados fueron consecuencia a la mayor utilización del servicio.

No obstante, usted puede hacer revisión particular de sus instalaciones internas, cuyo cuidado es responsabilidad del usuario del servicio, con el fin de verificar que las mismas se encuentren en óptimo estado de funcionamiento. De igual manera, se le recomienda examinar sus hábitos de consumo y establecer rutinas de ahorro para evitar que el valor en su factura se desborde.

- Con relación a las tarifas utilizadas para la liquidación del consumo, le indicamos que estas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación delegadas por el Gobierno Nacional, a saber, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), por esta razón, el costo de cada metro cúbico y kilovatio podrá variar en cada mes facturado.

Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio.

De acuerdo con lo expuesto, no es posible para nosotros desconocer los consumos reclamados con base en sus argumentos, puesto que, del análisis realizado podemos determinar que hemos obrado conforme lo establece la ley. Así las cosas, ante la ausencia de elementos probatorios aportados por usted con los cuales sea posible controvertir nuestra posición frente a su caso, determinamos que no existen motivos razonables para retirar los consumos cuestionados.

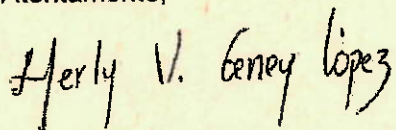
Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión PQR-13352777-W1R2, relacionada con los consumos de energía facturados en diciembre de 2025 y enero de 2026 al contrato N° 12635287, toda vez que, nuestra empresa ha actuado respetando el debido proceso establecido en la normatividad vigente.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, el valor de \$429.247 que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado en su factura, la cual se adjunta a la presente comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio. Si así lo requiere, podrá solicitar en cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente alternativas de pago.

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,



MERLY VICTORIA GENEY LÓPEZ

Tecnóloga Atención y Operación Comercial

Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13352777-W1R2-R

Anexos: (6 Folios)

- Factura contrato N° 12635287
- Proceso de revisión
- Acta N° 602457369

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 12635287

DIRECCIÓN ENTREGA:

DIAG 69 B AVDA 41 DD -85 (INTERIOR 3174)

MUNICIPIO: **BELLO-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1490535663**

CLIENTE: **RAMIRO DE JESÚS ARBOLEDA MONTOYA**

CC/NIT: **70926511**

CICLO: **10** - ESTRATO: **1**

Facturación de:
ENERO/2026

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **02/03/2026**

REFERENTE DE PAGO:
1121934604-83

096479201440853174-10-001028082

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	158 kwh	\$76.588,65	407 kwh	\$527.828,57
GAS	13 m3	\$18.207,90	6.866 m3	\$46.566,19
TOTAL EPM				\$574.394,34
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$29.558,66
SALDO APLICA				-\$174.706,00
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$429.247,00

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: **\$83.783,28**



(415)7707173981008(8020)112193460483(3900)429247(96)20260302



CONTRATO:
12635287

TOTAL A PAGAR **\$429.247,00**

*** 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:61124442

Dirección:DIAG 69 B AYDA 41 DD -85 (INTERIOR 3174)
AN BÉLLO - Antioquia

Servicio Suscrito: 130678610

Elemento de medida:E31_HXE12R 120V 5-60A_2/437039

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 157 kilovatios que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 251 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 05/Diciembre/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:Usuario
Recibí a conformidad

Atendió:Carmen Alicia Covis
Identificación:22096388

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: Vivienda | Teléfono: No Suministra | Además: Usuario queda enterado de la revisión, identificación es venezolana.
FECHA y HORA:01/DIC/2025 01:23 P. M.

REVISIÓN PREVIA

Número Orden 511243474
Cliente RAMIRO DE JESÚS ARBOLEDA MONTÓYA
Dirección DIAG 69 B AVDA 41 DO -85 (INTERIOR 3174)
AN BELLO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACIÓN ENERGÍA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 190678610

Fecha Inicio Revisión 05/12/2025 11:30 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

ENERGÍA		REVISADO
E31 - ME12R 120V 5-6CA		
Serie #: 21437039		
Ubicación: AFUERA		
Medida(s)		
Energía		
Lectura	5/dic/2025	04754

Reporte

Observación Adicional CASA SOLA
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación. Funciona apartamento. Medidor empotrado MD. Además se visitó 2 veces primera hora 11:30 am, segunda hora 11:50 am, se visita la instalación y no hay nadie quien atienda, se toca puerta metálica y nadie abre, se busca número telefónico en base de datos y no aparece, se insiste testigo de dirección DIAG 69 B AVDA 41 DO- 85 (INT2174).

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 05/DIC/2025 11:52 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CASA SOLA

Firma

[Firma manuscrita]

Testigo 1 Jhon Santos 1018414046

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 JAIME ANDRÉS OCHOA MOLANO Identificación 1039692345
CON2310 05/DIC/2025 11:52 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:613938965
Dirección:DIAG 69 B AVDA 41 DD -85 (INTERIOR 3174)
AN BELLO - Antioquia

Servicio Suscrito: 130678610
Elemento de medida:E31_HXE12R 120V 5-60A_21437039
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 15/Diciembre/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:Virgilio sanchez
Identificación:68747113

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: VIVIENDA | Dirección Testigo: digo 69 av 41 dd 85 | Teléfono Testigo:3004234566 | Además: LA NOTIFICACIÓN SE DEJO EN LA INSTALACIÓN

FECHA y HORA:09/DIC/2025 08:42 A. M.

REVISIÓN PREVIA

Número Orden 613935798
Cliente RANILDO DE JESUS ARBOLEDA MONTOYA
Dirección DIAG 69 B AVDA 41 DD -85 (INTERIOR 3174)
AN BELLO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACIÓN ENERGÍA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 130678610

Fecha Inicio Revisión 15/12/2025 08:36 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 «cueducto, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que

Medidores.

EMERELA	REVISADO
E34 - NDE12R 120V 5-60A	
Serie #: 21437033	
Ubicación AFUERA	
Medida(s).	
Energía	
Lectura	15/dic/2025 04883

Reporte

Observación Adicional CASA SOLA
Otra observación En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación y funciona sin identificar el medidor empotrado no. Además se visitó 2 veces primera hora a 36 am segunda hora a 30 am se toca y se llama en repetidas ocasiones en la puerta de ingreso a la instalación pero nadie abre ni responde, además no hay registro de teléfono de usuario en base, testigo de diag 69 b avnd 41 dd -85 int 174, ver evidencia fotográfica.

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 15/DIC/2025 08:31 A. M. y como resultado de la atención se encontró que
CASA SOLA

Firma:

[Firma manuscrita]

Testigo 1 Danjela Romero 24333628

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 HERRERA QUINCHIA JUAN DAVID Identificación 1214739315
CON2303 15/DIC/2025 08:51 A. M.

REVISIÓN PREVIA

Número Orden 802457359
Cliente RAMIRO DE JESUS ARBOLEDA MONTOYA
Dirección DIAG 69 B AVDA 41 OD -85 (INTERIOR 3174)
AM BELLO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACIÓN ENERGIA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 138678610

Fecha Inicio Revisión 06/11/2025 11:27 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 realizamos hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de «acueducto, energía e gas». Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación equitativa.
Como resultado de la revisión se encontró que

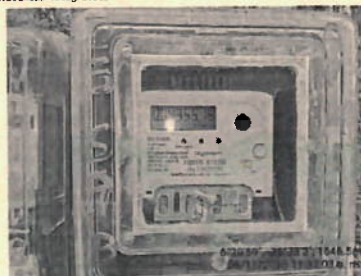
Medidores:

ENERGIA	REVISADO
E31 - HX612R 120V 5-60A	
Serie #. 21437839	
Ubicación: AFUERA	
Modelo(s):	
Energía	
Lectura	5/nov/2025 04355

Reporte

Observación Adicional VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO
Tiempo de Ocupación 2
Unidad de Ocupación PES
Otra observación Aumento de carga de USUARIO INFORMA QUE EL INCREMENTO EN EL CONSUMO SE DEBE A QUE SON NUEVOS INQUILINOS CON USO MORAL DEL SERVICIO EN SUS ACTIVIDADES NECESARIAS 1 2 KM a horas diarias | Durante el periodo de SEPTIEMBRE-OCTUBRE | Afuera de carga 2 2 KM | Consiste en ELECTRODOMESTICOS ILUMINACIÓN | Medidor con servicio registra y controlándose no se ve registrar | No hay daño. No hay trocambio. No hay error lectura | Comparte el servicio NO | Funciona VIVIENDA | No De Personas 4

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 06/NOV/2025 11:44 A. M. y como resultado de la atención se encontró que
ATENCIÓN
Instalaciones internas EMPSTRADAS | Medidor empstrado NO | Además VER EVIDENCIA FOTOGRAFICA | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma

GL

Usuario CAROLINA LINARES 25280754

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en los 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 RIOS LOPEZ ESTEBAN Identificación 1152788191
COR2462 06/NOV/2025 11:44 A. M.

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Módulo Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 18/02/2026 02 30 51

Orden de servicio: 18183893



RA554347769C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM
Dirección: CR 58 CL 42 - 125 NIT/C.T.: 1.890904996
Referencia: AVI-PQR-13352777-W1R2-R Teléfono: (+57)380 80 80 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo 3333469

Nombre/ Razón Social: RAMIRO DE JESUS ARBOLEDA MONTOYA
Dirección: DIAG 69 B AVDA 41 DD -85 (INTERIOR 3174)
Tel: 3105987602 Código Postal: Código Operativo 3333000
Ciudad: BELLO_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$10 000
Valor Flete: \$10 250
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$10 250 COP

Dice Contener:

caja de metal
pta negra fl. 1/2
Observaciones del cliente: RECURSO
ZARDE

Causal Devoluciones:

RE Rehusado
NE No existe
NR No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
Dirección errada

Cerrado
No contactado
Fallecido
Apartado Clausurado
Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

Milton Cardona P.
C.C. 98.588.488

Distribuidor:

20 FEB 2025

Gestión de entrega:

1er

2da



33334693333000RA554347769C0

Milton Cardona P.
C.C. 98.588.488

18 FEB 2025

3333
469
PO-MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

El usuario debe expresar constancia que ha leído y comprende el contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web 472. En caso de no estar de acuerdo con los términos y condiciones para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo, comunicarse al 472. Para consultar la Política de Privacidad, comunicarse al 472. Para consultar la Política de Privacidad, comunicarse al 472.