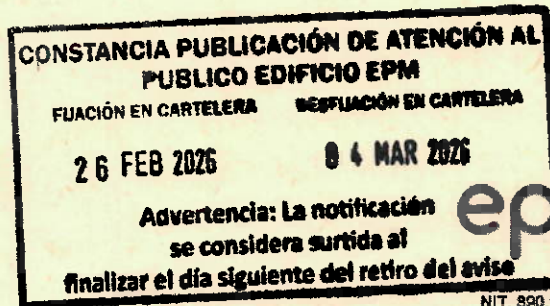


Medellín, 17 de Febrero de 2026



Señor (a).

EDITH DEL SOCORRO SANCHEZ JIMENEZ

PQR-13361428-Q6G0-RA

CR 120 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13361428-Q6G0-R

Radicado Nro. 20260120020724

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: 06/02/2026

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,

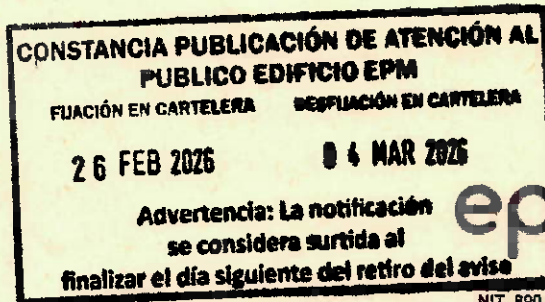
MARIA FERNANDA QUINTERO CANO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



084220208200449904-4-0

Medellín, 17 de Febrero de 2026



Señor (a).

EDITH DEL SOCORRO SANCHEZ JIMENEZ

PQR-13361428-Q6G0-RA

CR 120 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13361428-Q6G0-R

Radicado Nro. 20260120020724

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: 06/02/2026

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,

MARIA FERNANDA QUINTERO CANO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

084220208200449904-4-0

Medellín, 06 de febrero de 2025

Señora
EDITH DEL SOCORRO SANCHEZ JIMENEZ
CR 120 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904)
Cel:316 370 1667
Medellín, Antioquia

0156ER- 20260130020021

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20260120020724

Cordial saludo Señora Edith del Socorro,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su mediante la cual presenta los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín en contra de la respuesta dada mediante el número de PQR-13361428-Q6G0, relacionada con los ajustes conceptos facturados del mes de diciembre de 2025 a razón de 190,278 kWh, liquidados en el estado de cuenta de enero de 2026 y el consumo propio de enero de 2025 a razón de 258 kWh, del predio con dirección CR 120 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904) del municipio de Medellín, asociado al contrato 321597 argumentando que ha aumentado en un 100% y en el inmueble solo viven dos personas que permanecen la mayor parte del tiempo por fuera. y, con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El día 29 de enero de 2026 por medio de nuestra oficina de atención al cliente, usted generó reclamación por el consumo facturado de energía en enero de 2025 como ajuste de concepto facturado correspondiente al mes de diciembre de 2025 y por el consumo del mes propio de enero del mismo año, en el contrato No. 321597 del inmueble correspondiente a la instalación referida anteriormente; reclamo que quedó registrado con el caso No. PQR-13361428-Q6G0.

El mismo día, dimos respuesta a su reclamación, la cual le fue notificada personalmente, donde le comunicamos que, los ajustes conceptos facturados de diciembre de 2025 liquidados en enero de 2026 y el consumo propio de este mismo mes, era correcto. Además, le indicamos los recursos de Ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín, por la decisión No. PQR-13361428-Q6G0, argumentando que ha aumentado en un 100% y en el inmueble solo viven dos personas que permanecen la mayor parte del tiempo por fuera. y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Cabe indicar que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión administrativa, por lo que se procede a evaluar el recurso de reposición en lo concerniente exclusivamente a la decisión administrativa PQR-13361428-Q6G0, correspondiente a los ajustes conceptos facturados de diciembre de 2025, liquidados en enero de 2026 y el consumo propio de enero del año en curso del servicio de energía registrado bajo el contrato antes relacionado; por ser el objeto de la reclamación inicial, por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos.

Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad por otro periodo, servicio o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentar su reclamación mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes de (CCU) de energía, si se presentaron desviaciones significativas, y de haberse presentado 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 que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este 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. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos meses.

Cabe indicar que, a partir del periodo de agosto de 2024 se debe tener en cuenta la entrada en vigor de la Resolución CREG 105 de 2024, la cual modifica transitoriamente 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.

Desde dicho periodo de facturación y bajo la Resolución CREG 105 de 2024, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos se determina para la facturación mensual, con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses realmente medidos, facturados y diferentes a cero; 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, la invitamos a consultar los contratos de condiciones uniformes de Energía y Gas (<https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/centro-de-documentos/>).

Debido a que, la diferencia de lecturas obtenida para facturar los consumos del mes de diciembre de 2025 presentó desviación significativa de la que habla la Ley 142 de 1994, al sobrepasar el límite superior establecido procedimos a liquidar las unidades con base en el promedio del inmueble, y las unidades que están por encima de este valor fueron dejadas en investigación, hasta identificar la causa de la variación, como lo indica la Ley 142 de 1994, en su artículo 149.

Consumos servicio de Energía Datos presentados en Kilovatios hora (kWh)											
Mes de Facturación	Días de consumo	Fecha de lectura	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Promedio	Consumo facturado	Consumo en investigación	consumo facturado de otros periodos	Normalizado a 30 Días	Límite Superior
ene-26	31	2/01/2026	37257	36999	258	76	258	0	190,28	249667,000	271,9
dic-25	31	2/12/2025	36999	36755	244	49	53,72	190,28	127,667	236,129	148,4

Conociendo lo anterior con el fin de identificar la causa de la variación en los consumos del mes de julio de 2025, realizamos dos revisiones previas bajo las órdenes números 612544317 y 615777159 los días 12 Y 22 de diciembre de 2025 y no se encontró quien atendiera las visitas en ambas oportunidades (casa sola), como constancias de que visitamos el predio firmaron en calidad de testigos las señoras Geraldine Gómez e Ines Correa de las placas: CR 120B CL 48B – 44 y CR 120 B CL 48 B -200 respectivamente.

Cabe mencionar que las visitas fueron debidamente anunciadas mediante las ordenes 612608509 y 615778044.

Teniendo en cuenta que realizamos dos visitas, las cuales fueron debidamente notificadas, y que no fueron efectivas por causas ajenas a nuestra empresa, en la cuenta de enero de 2026, fueron cargados los consumos que se habían dejado en investigación de junio de 2024 a razón de 190,278 kWh, por valor de \$136.634,96, teniendo en cuenta lo establecido en el contrato de condiciones uniformes de energía y basados en el Concepto SSPD 162 de 2015; como se ilustra a continuación:

Aprobación	Servicio, Concepto-Periodo				Unidades		Costo (\$)		Valor (\$)	
	Energía Mdo Regulado - Energía Dic-25				190,278		861,890		163.996,80	
	Energía Mdo Regulado - Subsidio Energía Activa Dic-25				76,278				27.361,84	
	TOTAL								1.90.658,64	

Queremos precisarle que, es obligación de la empresa investigar las causas de desviación cuando un consumo determinado aumenta o disminuye durante un periodo es por ello por lo que la empresa debe realizar las revisiones previas al inmueble, sin embargo, al no ser posible la revisión por causas imputables al usuario, en este caso por no encontrar nadie disponible en el inmueble, fueron facturadas en el periodo siguiente.

Como se indicó, por parte de nuestra empresa se realizaron las visitas correspondientes las cuales no fueron efectivas, sin embargo, teniendo en cuenta que las redes internas y el elemento de medición son propiedad del usuario, le recomendamos si lo considera pertinente, contratar con un particular las revisiones técnicas que considere necesarias

y que le permitan identificar que todos los elementos dentro de la instalación se encuentren en condiciones óptimas para recibir nuestro servicio.

En vista de todo lo descrito, nuestra empresa realizó la revisión para investigar las causas de la desviación significativa en el servicio de energía en diciembre de 2025 dando cumplimiento con lo indicado en el artículo 149 de la ley 142 de 1994; por lo que anexo a esta respuesta le enviamos el acervo probatorio que nos permitió facturar el consumo que fue dejado en investigación en dicho mes.

Así mismo, realizamos el análisis de los consumos facturados en enero de 2026 y para liquidar los consumos de energía tomamos lecturas al medidor y al compararlas con las lecturas tomadas en el mes anterior, identificamos que, estas no presentaron desviación significativa, en consecuencia, facturamos la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994 como se detalló en la tabla anterior.

Como se detalla en la tabla anterior, al comparar las columnas del consumo registrado y el límite superior, podrá observar que, en enero de 2025, no se presentó desviación significativa que suponga errores de lectura, daños u otro causal, es decir, los consumos se encuentran dentro del rango establecido para su instalación, por lo cual, facturamos el consumo registrado para el servicio de energía con base en la diferencia de lecturas, tomadas del medidor sin necesidad de efectuar revisiones previas.

También, se realizó el análisis de las lecturas que han sido reportadas para el servicio encontrando que las mismas son secuenciales, y no se ha indicado ninguna novedad por parte del lector, que sugiera que se presentan errores en estas o algún daño en el equipo de medida.

Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio, y mientras éste registre de manera correcta y no se detecten errores de lectura o anormalidades, los consumos así determinados serán la base para la liquidación del valor a cobrar, lo cual está soportado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Es importante que tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Con relación a que el inmueble permanece solo, le sugerimos en caso de considerarlo pertinente implementar hábitos que contribuyan a disminuir el consumo del servicio cuando la instalación esté sola, algunos de estos hábitos son: desconectar electrodomésticos, cuando no se requiera su uso.

No obstante, considerando sus argumentos, programamos dos revisiones técnicas a la instalación con ordenes 630799894 y 631261662 los días 04 y 05 de febrero de 2026, con el fin de revisar en terreno el estado del medidor, sin embargo, en ambas oportunidades se encontró la vivienda sola, por lo que no fue posible efectuar las revisiones.

Por lo anterior, teniendo en cuenta que las redes internas y el elemento de medición son propiedad del usuario, le recomendamos si lo considera pertinente, contratar con un particular las revisiones técnicas que considere necesarias y que le permitan identificar que todos los elementos dentro de la instalación se encuentren en condiciones óptimas para recibir nuestro servicio.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión anunciada mediante el caso No. PQR-13361428-Q6G0, relacionada con el consumo de energía de diciembre de 2025 facturado en el estado de cuenta de enero de 2026 como "Ajuste conceptos facturados", y el consumo propio de enero del año en curso en el contrato No 321597, puesto que la facturación se encuentra ajustada a lo dispuesto en la normatividad que nos regula y al CCU suscrito entre las partes.

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.

Finalmente, no se da aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, separando provisionalmente los valores objeto de reclamo porque la factura registra pagada.

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,


MARIA FERNANDA

MARIA FERNANDA QUINTERO CANO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13361428-Q6G0-R

Anexos:

- Anuncios
- Actas de visitas



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: 612608509

Dirección: CR 120 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904)

AN MEDELLÍN - Antioquia

Servicio Suscrito: 93070288

Elemento de medida: 25_M2A-G_7837110

VISTA 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 53 kilovatios que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 190 kilovatios, se dejará pendiente hasta que se realice el proceso de investigación.

Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 12/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: Testigo 1

Recibí a conformidad

Atendió: TERISTA ROJAS

Identificación: 43155427

Firma:

T. res. BMS

OBSERVACIÓN: Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda | Dirección Testigo: CL 43 BB CR 120 B -93 interior 156 | Teléfono Testigo: 3108241942 | Además: se deja carta bajo puerta
FECHA y HORA 05/DIC/2025 11:16 A. M.

REVISIÓN PREVIA
Número Orden: 612544317
Cliente SANCHEZ HERNANDEZ JOSE CLEMENTE
Dirección CR 120 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904)
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION ENERGIA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 93070288

Fecha Inicio Revisión 12/12/2025 11:58 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 realizaran 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:

Reporte

Observación Adicional CASA SOLA
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación. Funciona: no se determina [Diámetro: no se determina Pulgadas (s)] Medidor empotrado: no [Además: nadie atiende para la visita testigo de dirección: Cra 120B Cl 48B - 44]

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 12/DIC/2025 12:00 P. M. y como resultado de la atención se encontró que
CASA SOLA

Firma

CC

Testigo 1 Geraldine Gómez 1025800955

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 MARTINEZ ARCILA FREDY Identificación 98715647
CON2225 12/DIC/2025 12:00 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:615778044
Dirección:CR 120 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904)
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 93070288
Elemento de medida:25_M2A-G_7837110
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 22/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:Elkin Mauricio Sánchez
Identificación:71691722

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: Vivienda |Dirección Testigo: CR 120 B # 48 B -44 int 101 | Teléfono Testigo: 3026015040 | Además: Se deja notificación en la instalación entre puerta principal ya que se insiste mediante llamados verbales y tocando puerta blanca y nadie atiende en momento de visita de entrega de notificación.

FECHA y HORA:16/DIC/2025 10:51 A. M.

REVISIÓN PREVIA

Número Orden: 615777159
Cliente: SANCHEZ HERNANDEZ JOSE CLEMENTE
Dirección: CR 120 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904)
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACIÓN ENERGIA ACTIVA
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 93070288

Fecha Inicio Revisión 22/12/2025 09:33 a. m.

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de «cableado, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá garantizar una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que

Medidores:

		REVISADO
ENERGIA		
NANSEN - M24-G		
Serie P: 7837110		
Ubicación: AFUERA		
Medida(s):		
Energía		
Lectora	22/dic/2025	37160

Reporte

Observación Adicional CASA SOLA
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona vivienda | Medidor empotrado no | Además Se visitó 2 veces primera hora 09:30 segunda hora 09:55 SE TOCA VARIAS VECES LA PUERTA NADIE ATIENDE TESTIGO DE LA DIRECCIÓN CR 120 B CL 48 B -200

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 22/DIC/2025 09:55 A. M. y como resultado de la atención se encontró que
CASA SOLA

Firma

Ines Correa

Testigo: INES CORREA 21417750

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 pago tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Reviser Juan Manuel Restrepo Gomez Identificación 1038360026
CON2461 22/DIC/2025 09:55 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

REVISAR CONSUMOS
Número Orden 630799894
Cliente
Dirección CR 120 B Cl 48 B -44 (INTERIOR 9984)
AM MEDELLIN - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS ENERGIA
Servicio Solicito 93876288

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 dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que

Medidores

ENERGIA	REVISADO
NAKSEN - WZA-G	
Serie B 7837110	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Energía	
Lectura	4/feb/2026 37463

Reporte

Observaciones adicionales NO ATENDIDO, NO SE PUDO REALIZAR
Otra observación En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: Vivienda | Medidor empotrado | Monofásico | Además Se toca en repetidas ocasiones nadie abre, se llama al número que está en la info y usuario que me está Serco para atender la revisión se busca testigo de placas Cr 120B cl 48B-44

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 04/FEB/2026 03:06 P. M. y como resultado de la atención se encontró que
CASA SOLA

Firma

JULIAN

Testigo 1 Julián Iondón 1036690455

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

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, las cuales puedes realizar por medio de la línea de Atención (604) 44 44 115 ó 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor MERCADO SANTOS JOSE MIGUEL Identificación 1007318744
CONZ419 04/FEB/2026 03:07 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

REVISAR CONSUMOS

Número Orden 631261662

Cliente:

Dirección: CR 120 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904)

AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS ENERGIA
Servicio Suscrito 93070288

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 dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que

Medidores:

ENERGIA	REVISADO
NANSEN - MZA-G	
Serie #: 7837110	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Energía	
Lectura	5/feb/2026 37488

Reporte

Observaciones adicionales NO ATENDIDO, NO SE PUDO REALIZAR Otra observación. En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona vivienda | Medidor empotrado no | Además se llama a numero suministrado TEL 3163701667, usuaria informa que no se encuentra en la vivienda, se visita instalación nadie para atender la revisión, firma testigo de placa CR 120 B CL 48 B - 98, se toma evidencia fotografica

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 05/FEB/2026 02:40 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CASA SOLA

Firma:

Corre deyas

Testigo 1 MARIA DEL CARMEN HOYOS 3696419

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

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, las cuales puedes realizar por medio de la Línea de Atención (604) 44 44 115 ó 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor ARISTIZABAL PAMPLONA HAMILTON Identificación 1017202435
CON2325 05/FEB/2026 02 40 P. M.

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.862.917

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 17/02/2026 01:58:56

Orden de servicio: 18152086



RA554236635C0

3383 000 91010	Remitente		Destinatario																																
	Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM Dirección: CR 58 CL 42 - 125 Referencia: AV-PQR-13361428-Q6G0-R Teléfono: (+57) 380 80 80 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469		NIT/C.C./T.L.: 890904986 Nombre/Razón Social: EDITH DEL SOCORRO SANCHEZ JIMENEZ Dirección: CR 123 B CL 48 B -44 (INTERIOR 9904) Tel: 3163701867 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333000																																
Valores		Observaciones del cliente		Causas Devoluciones:																															
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: <i>p blanca</i> Observaciones del cliente: RECURSO		<table border="1"><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>N1</td><td>N2</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>FA</td><td>FA</td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reside</td><td>AC</td><td>AC</td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>FM</td><td>FM</td><td>Apartado Clausurado</td></tr><tr><td>DE</td><td>Desconocido</td><td></td><td></td><td>Fuerza Mayor</td></tr><tr><td>DE</td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		RE	Rehusado	N1	N2	Cerrado	NE	No existe	FA	FA	No contactado	NR	No reside	AC	AC	Fallecido	NR	No reclamado	FM	FM	Apartado Clausurado	DE	Desconocido			Fuerza Mayor	DE	Dirección errada			
RE	Rehusado	N1	N2	Cerrado																															
NE	No existe	FA	FA	No contactado																															
NR	No reside	AC	AC	Fallecido																															
NR	No reclamado	FM	FM	Apartado Clausurado																															
DE	Desconocido			Fuerza Mayor																															
DE	Dirección errada																																		
		Firma nombre y/o sello de quien recibe: <i>Alexander Ruiz</i>		C.C. Tel: 18152086																															
		Fecha de entrega: 18/02/2026		Distribuidor: C.O. 7131271																															
		C.C. Tel: 18152086		Gestión de entrega: Ter 260																															
		Firma nombre y/o sello de quien recibe: <i>Alexander Ruiz</i>		C.C. Tel: 18152086																															
		Fecha de entrega: 18/02/2026		Distribuidor: C.O. 7131271																															



3333469333000RA554236635C0

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 105 A 55 Bogotá / www.472.com.co / correo Nacional 018000 4720 / Tel: contacto: 570 4720000

El usuario debe presionar con fuerza sobre el código de barras para activarlo. El código de barras se activa automáticamente al imprimir el correo. Para saber más sobre el correo certificado, visite la página web: www.472.com.co