



Anexo Reglamento del Programa Prepago de Energía Eléctrica

Gerencia Experiencia Usuario Cliente
Área Servicios de Valor Agregado

24 DE AGOSTO DE 2026
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.

1. INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto 1633 del 26 de julio de 2007, EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., en adelante EPM, implementó el Programa Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida, cuyas condiciones actuales se encuentran en el Lineamiento 2026-LINGG-158 del 20 de mayo de 2026 y en su respectivo anexo denominado “Reglamento Programa Prepago de Energía”, el cual puede ser modificado por el Jefe Área Servicios de Valor Agregado cuando la dinámica del negocio así lo requiera, previa aprobación del Gerente Experiencia Usuario - Cliente.

En consecuencia, en el presente documento se encuentran las reglas especiales que se aplican a los usuarios de la modalidad prepago de energía eléctrica, quienes también están sujetos al Contrato de Condiciones Uniformes de EPM, que rige para los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica en ambas modalidades: pospago y prepago.

Al respecto, la Resolución CREG 096 de 2004, *“por la cual se dictan disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modifica la Resolución CREG 108 de 1997 y se dictan otras disposiciones”*, señala en su Artículo 10 que los comercializadores *“deberán adecuar los contratos de condiciones uniformes que ofrecen a sus suscriptores o usuarios, conforme a lo dispuesto en este acto”*.

2. OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones especiales que regirán la oferta Prepago de Energía Eléctrica con cobertura predefinida para los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EPM.

3. ALCANCE

Las condiciones previstas en este documento se consideran especiales dentro del contrato de condiciones uniformes y, por tanto, hacen parte de este y se darán a conocer al público en general.

4. DEFINICIONES

Para los efectos de interpretación de este documento se adoptan las siguientes definiciones:

- 4.1. Activación del prepago.** Momento en el cual EPM pone a disposición del usuario, a través del mecanismo que tengan establecido para tal fin, la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago realizado.

- 4.2. Conexión.** Procedimiento mediante el cual EPM instala al usuario, el medidor prepago de energía eléctrica en calidad de comodato y le adecúa la red desde el medidor hasta su tablero *multibreaker*, para que el suministro se pueda realizar a 110 Voltios.
- 4.3. Consumo facturado para la recuperación de consumos.** En la modalidad prepago de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, corresponde a la sumatoria de la cantidad de energía eléctrica comprada mensualmente en kilovatios-hora (Consumo Prepagado). La energía comprada se define e informa al usuario al momento de efectuar cada recarga durante los meses objeto del procedimiento administrativo de recuperación de consumos.
- 4.4. Consumo Prepagado.** Este dato hace parte de la información que se encuentra en el documento que EPM entrega al usuario al momento de efectuar cada recarga, el cual hace las veces de factura, según lo establecido en la regulación.
- 4.5. Factura.** Corresponde a la cuenta del servicio público domiciliario establecida en la Ley 142 de 1994 y en la regulación aplicable a la modalidad prepago. EPM generará un documento equivalente electrónico por cada recarga, sin que esto afecte la generación del pin de recarga correspondiente al servicio que consume. El envío del documento equivalente electrónico se realizará al correo electrónico o SMS, si este ha sido suministrado. También quedará disponible para su consulta e impresión, en el enlace [“Consulta de recarga de energía y aguas prepago”](#), ubicado en la sección [transacciones rápidas](#) del [portal web de EPM](#).
- 4.6. Monto de la deuda.** Corresponde a la sumatoria de los valores en pesos que el usuario adeude a EPM al momento de la instalación del medidor prepago, por concepto de consumos de energía eléctrica, instalaciones, reinstalaciones, cobro de medidores pospago, saldos de financiaciones inherentes a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Incluye, además, consumos de energía registrados por el medidor pospago entre el último día de lectura por parte de EPM y el momento de instalación del medidor prepago, los cuales se harán constar en el acta de instalación. El monto de la deuda no incluye saldos adeudados por otros conceptos de cobros de terceros, tales como contribución, alumbrado público, servicio de aseo, entre otros. Así mismo al monto de la deuda se le adicionarán los cargos a que haya lugar por recuperación de consumos por anomalías detectadas en la instalación, posteriores a la fecha de vinculación al sistema prepago, sobre las que se haya agotado el debido proceso para su comprobación y la decisión se encuentre ejecutoriada.
- 4.7. Período de prepago.** El período prepago, para efectos de liquidación de subsidios y contribuciones, consolidación y reporte de información a las entidades de regulación,

control y vigilancia, será el comprendido entre el primero y el último día calendario de cada mes.

- 4.8. Pila pública.** Según el Decreto 001 de la Junta Directiva de Empresas Públicas de Medellín, del 2 de abril de 1985, se entiende por Pila Pública de Energía, *“el servicio comunitario de energía prestado hasta las barras del transformador”*. Las Pilas Públicas están instaladas en aquellas zonas en donde existen varias viviendas a las cuales no es posible, por alguna razón, instalarles contadores individuales de energía.
- 4.9. Pin prepago.** Código numérico entregado al usuario al momento de la compra de la energía prepagada, mediante el cual se permite la entrega de la energía al ser digitado en el medidor prepago correspondiente. Se deben incluir los términos -en orden alfabético- que ayudarán al lector, a una mejor comprensión del documento).
- 4.10. Plan de financiación asociado al Programa Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida.** Corresponde al plan de financiación del monto de la deuda, a cero intereses, de los usuarios que soliciten y se les acepte la vinculación al Programa Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida, y que, al momento de la conexión al servicio, tengan una deuda vigente por el servicio público domiciliario de energía eléctrica con EPM. Esta deuda se amortizará con el diez por ciento (10%) del valor prepagado efectuado por el usuario, durante el tiempo que este permanezca vinculado al Programa.
- 4.11. Programa Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida.** Es el programa mediante el cual EPM buscan suministrar energía eléctrica prepagada, a los destinatarios señalados en este documento.
- 4.12. Servicio público domiciliario de energía eléctrica.** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. Corresponde a la definición del Artículo 14.25 de la Ley 142 de 1994.
- 4.13. Usuario.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. Corresponde a la definición del Artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994.

5. DESTINATARIOS

El Programa Prepago de Energía Eléctrica con cobertura predefinida está destinado a los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica del mercado regulado atendido por EPM que, al momento de solicitar el servicio, presenten alguna de las siguientes situaciones y sea técnica y económicamente viable.

- a. Que tengan por lo menos cinco (5) meses, consecutivos o no, en estado de suspensión o corte en los últimos doce (12) meses.
- b. Que sean usuarios atendidos por medidor comunitario o a través de pila pública de energía y que, en cumplimiento de las normas vigentes, puedan ser atendidos bajo un esquema individual de medición bajo el sistema prepago. En este caso, el servicio será provisional, según la definición del Artículo 18 del Decreto 111 de 2012, modificado por el Decreto 882 de 2012 del Ministerio de Minas y Energía.
- c. Que sean usuarios cuyas conexiones a la red de energía no estén legalizadas, que cuenten con la autorización de la autoridad competente para dicha conexión, en caso de que ello se requiera según el uso del suelo, y que sean factibles de atender mediante el Programa de Pérdidas de Energía, bajo un esquema individual de medición con el sistema prepago. En este caso el servicio será provisional.

6. OTROS DESTINATARIOS - ENERPUNTOS

Enerpuntos es una forma especial para la vinculación al Programa Energía Prepago de comerciantes informales y de venteros ambulantes o estacionarios que desarrollan su actividad en bienes de dominio público, es decir, en (i) bienes patrimoniales o fiscales y en (ii) bienes de uso público.

Los bienes patrimoniales o fiscales, también conocidos como propiamente estatales son aquellos que pertenecen a una persona jurídica de derecho público de cualquier naturaleza y de manera general están destinados a la prestación de las funciones públicas o de servicios públicos; su dominio corresponde al Estado, quien los posee y los administra de manera similar a los particulares con los bienes de su propiedad.

Los bienes de uso público son aquellos cuyo uso pertenece a todos los habitantes del territorio, como por ejemplo, calles, plazas, parques, puentes, caminos, playas. Ninguna entidad estatal tiene sobre ellos la titularidad de dominio equivalente a la de un particular porque están al servicio de todos los habitantes. El Estado ejerce derechos de administración y de policía para garantizar el uso y goce común.

Para el acceso a esta forma especial de vinculación, es necesario que el municipio o distrito presente:

- a. Solicitud de vinculación al Programa Energía Prepago, marcando la opción Enerpuntos, debidamente suscrita por el servidor público competente.
- b. Declaración de cumplimiento RETIE.
- c. Copia de la matrícula CONTE de quien suscribe la declaración de cumplimiento RETIE.
- d. Autorización de uso del espacio público por parte de la dependencia competente (aplica para los bienes de uso público).

El servidor competente del municipio o distrito también debe suscribir la respectiva acta de entrega de los medidores prepago de energía, una vez hayan sido debidamente instalados.

7. PLAN DE FINANCIACIÓN ASOCIADO A LA COBERTURA PREDEFINIDA

Para la aplicación del plan de financiación asociado al Programa objeto de este documento, los destinatarios del Numeral 5 deberán celebrar un acuerdo de pago con EPM, así como otorgar un pagaré en blanco con la respectiva carta de instrucciones para su diligenciamiento, así como presentar las garantías exigidas en la Regla de Negocio del Proceso Gestión Cartera, de acuerdo con la cuantía de la financiación.

8. MÍNIMO DE RECARGAS

Todos los destinatarios de este reglamento deben realizar mínimo diez (10) compras de energía en un período de un año. Cada recarga estará sujeta los topes mínimos y máximos que defina EPM, los cuales serán debidamente informados a los usuarios.

De cada una de las recargas que realicen los destinatarios del Numeral 5, se abonará el 10% al valor adeudado. Sin embargo, el usuario podrá en cualquier momento cancelar totalmente o hacer abonos parciales al monto de la deuda.

En caso de que el usuario decida no continuar con el servicio público domiciliario de energía eléctrica en modalidad prepago, o no efectúe el mínimo de recargas señalado, EPM retirará el medidor de energía prepago e instalará nuevamente el medidor convencional de energía a quienes tuvieron la calidad de usuarios en la modalidad pospago en la misma instalación. Si se presenta deuda, el usuario perderá todos los beneficios del plan de financiación prepago; y la deuda será cobrada con el plan de financiación que se encuentre vigente a la fecha.

9. OBLIGACIONES DE EPM

Una vez aprobada la solicitud de vinculación del usuario al Programa Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida, son obligaciones de EPM, las siguientes:

- 9.1. Entregar al usuario el medidor de energía prepago, para que pueda llevar un registro permanente de su consumo y realizar una autogestión de este servicio conforme a su capacidad real de pago. El medidor prepago será de propiedad de EPM, se entregará al usuario a título de comodato y será instalado por EPM. En caso en que el medidor pospago que se tenga instalado (propiedad del usuario), ofrezca la posibilidad de ser programado en esquema prepago y que técnicamente sea compatible con la infraestructura de prepago de EPM, se hará la configuración requerida en el equipo para el ingreso al Programa Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida.
- 9.2. Realizar la conexión para el suministro de energía eléctrica que haga posible el uso del servicio en las condiciones técnicas de instalación, e informar al usuario las condiciones para su operación. Los costos inherentes a la instalación del servicio prepago: conexión o reconexión, serán asumidos por EPM en su totalidad. Los costos de adecuaciones eléctricas internas serán a cargo del usuario.
- 9.3. Suministrar energía eléctrica al inmueble en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad eléctrica establecidos por las autoridades competentes, siempre que el usuario cuente con saldo a favor en el medidor prepago; de no ser así, el medidor desconectará el servicio automáticamente y el usuario no podrá consumir más energía mientras no realice una nueva compra.
- 9.4. Disponer de puntos de venta de kilovatios-hora de energía prepago en toda el Área de cobertura del programa, mediante diferentes canales y/o tecnologías, los cuales se informan en los canales de atención al cliente y en la página web www.epm.com.co. Por la naturaleza de los diferentes puntos de venta, cada uno tiene diferentes horarios de atención. Si bien algunos puntos de venta digitales tienen disponibilidad 7/24, se debe tener en cuenta que existen franjas de mantenimiento que generan indisponibilidad del servicio. Cuando por razones excepcionales, EPM prevea que todos los puntos de venta y/o tecnologías tendrán que deshabilitarse, informará dichas circunstancias por todos los medios a su alcance, así como las medidas transitorias que resulten aplicables.
- 9.5. Imputar el 10% del valor de la compra efectuada por el usuario para amortizar el monto de la deuda financiada por EPM al momento de la vinculación al programa.
- 9.6. Entregar al usuario a través de quien registra la venta de energía prepago, un comprobante con la liquidación correspondiente, el cual contendrá la información exigida en la regulación, incluyendo, el valor de la compra prepago efectuada, la cantidad de kilovatios-hora de energía eléctrica prepagada, el valor abonado al monto de la deuda financiada y el saldo de esta última.

- 9.7.** Retirar y entregar el medidor del servicio pospago, propiedad del usuario. En caso de retiro del servicio en modalidad prepago, el usuario podrá solicitar la instalación del mismo medidor pospago, si este cumple los requerimientos técnicos para su instalación.
- 9.8** Expedir, a solicitud del usuario, un extracto que contenga información relacionada con las transacciones de compra realizadas durante los últimos nueve (9) períodos de prepago. Para tal efecto, el usuario deberá presentar solicitud a EPM.
- 9.9.** Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamaciones, y recursos que se presenten dentro de los plazos establecidos por la ley.
- 9.10.** Atender los daños técnicos y restablecer el servicio en el evento de falla en la prestación del servicio o del medidor prepago. Los costos inherentes a la reparación o cambio del medidor prepago serán cobrados al usuario cuando la falla presentada sea imputable a este.
- 9.11.** Instalar el servicio en modalidad pospago cuando el usuario lo solicite. La instalación en modalidad pospago se hará con cargo al usuario y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud a EPM. Para los usuarios que se vinculen al programa de acuerdo con lo señalado en el Numeral 6 de este documento, la instalación del servicio en modalidad pospago será posible si se cumplen los requisitos generales para el servicio en esta última modalidad y el municipio así lo autoriza en ejercicio de sus facultades.

10. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Con la suscripción de vinculación al Programa Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida, el usuario se obliga a:

- 10.1.** Responder, a título personal, por el monto de la deuda financiada a través del programa objeto de este reglamento.
- 10.2.** Permitir la instalación del medidor y las adecuaciones o adaptaciones que sean necesarias para su debido funcionamiento.
- 10.3** Emplear el mayor cuidado en la conservación del medidor prepago y usarlo correctamente. En el evento de presentarse hurto o daño en el medidor debido a su mal manejo, el usuario deberá asumir el costo de su reparación o reposición, de acuerdo con los precios establecidos por EPM en el decreto pertinente.
- 10.4.** Suscribir un acta de recibo del medidor a título de comodato, en la que se dejará constancia del valor del equipo y del estado en el que se recibe.

- 10.5.** Informar la ocurrencia de hechos que afecten el normal funcionamiento del medidor prepago, y adjuntar el informe del organismo correspondiente o la denuncia ante la autoridad competente, en los cuales se describan las circunstancias y/o causas del evento. Esta obligación debe ser cumplida dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al acontecimiento.
- 10.6.** Efectuar mínimo diez (10) compras o recargas de energía al año.
- 10.7.** Avisar a EPM de cualquier ampliación, reconstrucción o reemplazo del inmueble por otra edificación, así como la necesidad de reubicación del medidor prepago. Para el efecto deberá tramitar ante EPM la solicitud de reubicación con treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de inicio de la obra. EPM responderá en un término no superior a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud. Los costos inherentes a la reubicación del medidor serán cobrados al usuario, de acuerdo con los precios establecidos por EPM en el decreto pertinente.
- 10.8.** Permitir a EPM el retiro, cambio, revisión o reparación de la acometida, medidor y demás elementos de la instalación hasta el tablero *multibreakers*, cuando no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación y medición del servicio. EPM reparará o sustituirá el medidor prepago sin costo alguno para el usuario, cuando su daño no sea imputable a este.
- 10.9.** Permitir a EPM el retiro del medidor prepago y la acometida, en caso de que esta lo requiera podrá suspender el suministro de energía eléctrica prepago en los eventos contemplados en la ley y en el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.
- 10.10.** Tomar las medidas pertinentes para contar con el nivel de recarga que permita atender las necesidades de electricidad de la instalación, especialmente, cuando se tengan condiciones de salud, trabajo, estudio, entre otras, que causen algún grado de dependencia del servicio, considerando las eventuales limitaciones a la obligación de disponibilidad señalada en el Numeral 9.4. de este reglamento.

11. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

EPM podrá suspender el suministro de energía eléctrica prepago en los eventos contemplados en la ley y en el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

La no disponibilidad del servicio por no activación del pin prepago por el usuario, no se considera suspensión del servicio.

12. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se considera que existe falla en la prestación del servicio en la modalidad prepago en los casos establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, dicha falla será indemnizada de acuerdo con lo allí establecido.

La no disponibilidad del servicio por no activación del pin prepago por parte del usuario no es falla en la prestación del servicio.

13. RECUPERACIÓN DE CONSUMOS

En la modalidad prepago es posible adelantar actuaciones administrativas de recuperación de consumos en los términos señalados en la Ley 142 de 1994 y de acuerdo con lo previsto en las Cláusulas 52, 53 y 54 del Contrato de Condiciones Uniformes relativas a la determinación del consumo facturable, así como en su Cláusula 60 en la cual se detalla el procedimiento de la visita técnica.

Por las particularidades de la modalidad prepago, en dichas actuaciones administrativas se tendrá en cuenta:

- a. La definición de “Consumo facturado para la recuperación de consumos” que se establece en este documento.
- b. La información que reposa en cada una de las facturas entregadas a los usuarios al momento de efectuar cada compra de energía o recarga.

14. CESIÓN DEL CONTRATO

El usuario podrá ceder el contrato para el suministro de energía eléctrica en modalidad prepago, gestionando la solicitud correspondiente ante EPM. El cesionario deberá asumir el monto de la deuda del cedente, ser el usuario directo del servicio público domiciliario de energía eléctrica en modalidad prepago y cumplir las condiciones establecidas en este reglamento, incluidas las relacionadas con el monto de la deuda, el plan de financiación y las garantías exigidas.

15. CAUSALES DE DESVINCULACIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA PREPAGO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON COBERTURA PREDEFINIDA.

El usuario se desvinculará del programa, en los siguientes casos:

- a. Cuando se traslade del inmueble donde se instaló el sistema de energía eléctrica prepago, sin previo aviso a EPM.
- b. Por solicitud del cliente de desvincularse de la modalidad prepago.
- c. Cuando el usuario no cumpla con la obligación de realizar mínimo diez (10) compras de energía durante el año.

En todos los casos anteriores se perderán automáticamente los beneficios del plan de financiación asociado al programa objeto del presente reglamento. EPM procederá a retirar el medidor de energía prepago y a instalar nuevamente el medidor convencional de energía pospago en los casos en los que sea posible. En caso de presentar deuda, el usuario perderá todos los beneficios del plan de financiación prepago, y ésta se cobrará en los términos establecidos por EPM.

Además de las anteriores causales de desvinculación del programa, EPM también se encuentra facultada para aplicar las causales de Corte y Terminación del Contrato de Condiciones Uniformes y del Procedimiento para la Terminación establecidas en las cláusulas pertinentes del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

16. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público de Energía Eléctrica de EPM y Lineamiento 2026-LINGG-158 del 20 de mayo de 2026.