

NIT. 890.604.000 - 1

Medellín, 26 de Noviembre de 2025

Señor (a).

LUZ MERY GONZALEZ RAMIREZ

PQR-13172932-Z1N5-RA

Crr 54 # 134 SUR -36 AP 103 Ed Lourdes

caldas, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13172932-Z1N5-R

Radicado Nro. 20250120213639

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: 14/11/2025

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

YULAY TATIANA BRAVO USUGA



161040932000000201-4-3

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 14 de noviembre de 2025

0156ER- 20250130206074

Señora
LUZ MERY GONZALEZ RAMIREZ
Crr 54 # 134 SUR -36 AP 103 Ed Lourdes
Caldas, Antioquia

Asunto: Respuesta al radicado 20250120213639

Cordial saludo señora Luz Mery,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su comunicación a través del cual presentó el recurso de reposición ante nuestra Entidad y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la respuesta entregada con el caso PQR-13172932-Z1N5 relacionado con el valor facturado en el servicio de energía prepago y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 10 de noviembre de 2025 usted presentó reclamación de manera presencial por el valor de \$695.551,21 facturado en el mes de octubre de 2025, asociado a la recuperación administrativa de consumos de Energía prepago, registrada con acta SICO-3240153 bajo el contrato 7979078, para el inmueble con instalación 161040932000000201 Carretera Amaga del municipio de Caldas, trámite que fue registrado con caso PQR-13172932-Z1N5.

Nuestra empresa tomó una decisión luego de analizar la información, cuya respuesta fue notificada el mismo día; mediante la cual le informamos que el cobro por la recuperación de energía para la cuenta de cobro de octubre de 2025 (consumos dejados de facturar de mayo a septiembre de 2025) era correcto, informando las razones de ello y que correspondía a la irregularidad encontrada en las conexiones del servicio.

Con lo anterior no se separaron los valores objeto de reclamo y, 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 SSPD.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó el recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la reclamación PQR-13172932-Z1N5, indicando no

estar de acuerdo con el cobro dado que el inmueble estuvo desocupado y fue usted quien solicitó la revisión ya que el medidor no cogía las recargas.

Es importante aclarar, que el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, y en este sentido se hará el análisis frente a la decisión relacionada solo con el consumo de energía facturado bajo el concepto de recuperación en el estado de cuenta de octubre de 2025, por ser la motivación de la reclamación inicial, si requiere el análisis de un periodo o concepto diferente debe solicitarlo de manera independiente.

Análisis adelantado por EPM

Para atender su recurso de reposición, sea lo primero aclarar que la actuación administrativa donde se establece el procedimiento para la recuperación de consumos dejados de facturar, por anomalía o irregularidad encontrada en las instalaciones, se encuentra enmarcada dentro del Contrato de Condiciones Uniformes Cláusula 53 y el Concepto Unificado 034 de la SSPD del 9 de noviembre de 2016.

Retomando el caso en particular, se observa la reclamación por valor de \$695.551,21 como parte del derecho de contradicción y defensa, por concepto de la recuperación de consumo a causa de la irregularidad encontrada en revisión realizada el 15 de octubre de 2025, mediante acta de revisión de Nro. de orden 17284414, en la cual se encontró una irregularidad que consistía en una línea directa en alambre calibre Nro 8 conectada a 120 voltios, tomada de tal forma que sometieron el pase de carga al borne de entrada del medidor, hecho que impedía registrar el consumo real de energía y la cual se normalizó con su corte y cambio de medidor dado el instalado no estaba recibiendo los pines de prueba, quedando con el equipo de serie 14532665453.

De conformidad con la Cláusula del Contrato de Condiciones Uniformes, para la prestación del servicio de Energía Eléctrica Mercado Regulado, la irregularidad señalada, faculta a Empresas Públicas De Medellín E.S.P para recuperar los consumos dejados de facturar, teniendo presente el tiempo establecido en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, que nos permite facturar los 5 meses anteriores a la normalización de la irregularidad.

En este caso, la empresa facturó en un estado de cuenta independiente del mes de octubre de 2025, con el cobro correspondiente a los consumos dejados de facturar en los meses de mayo a septiembre de 2025.

Es importante aclarar que, el método de la recuperación de consumos utilizado fue por aforo mediante la Potencia Instantánea tomada en ese momento desde la línea encontrada (sin descontar el consumo ya facturado), en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994 en los artículos 146 y 150, el Contrato de Condiciones Uniformes, el Concepto de la Comisión CREG: E- 2021-012851 del 23 de diciembre de 2021 y en el CONCEPTO SSPD-OJ-2023-048 de 2023 que expresan:

"Como en la actualidad no existe previsto un procedimiento para que los prestadores realicen los aforos individuales, se da la opción al prestador del servicio público domiciliario de energía para que defina la forma de hacer los aforos individuales y establecer los consumos facturables en los casos en que no fue posible la medición del usuario, en los

cuales se puede incluir, entre otros, la estimación a partir de cargas y consumos de los electrodomésticos que se encuentran en un inmueble"

Así mismo, EPM cumple a cabalidad lo indicado por la SSPD en su concepto, cuando indica que: *"...los prestadores del servicio público de energía eléctrica pueden establecer en sus contratos de condiciones uniformes los procedimientos para estimar los consumos de usuarios a los que no les fue posible la medición, incluyendo el procedimiento de aforo individual o aforo individual de carga. En todo caso, dichos procedimientos se deben establecer de forma razonable y manteniendo el equilibrio entre los derechos de los usuarios y de las empresas, así como de fácil entendimiento para el usuario..."*

Se observa que el acta cuenta con los requisitos exigidos y está diligenciada con suficiente claridad, por esto contó con plena validez para sustentar la decisión administrativa una vez fueron analizados todos los elementos encontrados (registro fotográfico, histórico de consumos), que describe el proceso y la irregularidad encontrada de la que se beneficiaba el inmueble en mención, al no poderse facturar la totalidad de la energía consumida y cuya acta fue firmada por la señora Estela Ramírez.

Además, se aclara que tanto en el acta como en las fotografías se puede evidenciar que el medidor que tenía la irregularidad es el de serie 14416457878, el cual está asociado a su instalación 161040932000000201 de uso residencial, la cual llevaba varios meses sin reportar recargas y cuya novedad no había sido reportada anteriormente.

Cabe anotar que, el usuario es responsable de la custodia del equipo de medida, quedando a su cargo la obligación de velar por su conservación. Por tal motivo, debe velar porque personas ajenas no tengan contacto con él, ya que cualquier adulteración, daño o reposición es a su cargo, por esta razón, quien haga uso del servicio en el inmueble debe acatar la recomendación de asegurar el sitio donde se encuentra ubicado el contador de energía.

Nuestra empresa no está efectuando imputaciones de tipo personal, ni objetando la buena fe del recurrente. El hecho da lugar a recuperar una energía dejada de facturar, independientemente de las circunstancias que menciona o de otra fuente de energía que estuviera utilizando justo para esos periodos.

La decisión empresarial de recuperar la energía no facturada se tomó ya que tratándose de servicios públicos domiciliarios el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en los derechos y obligaciones en el contrato de servicios y pueden ser llamados por la empresa para que respondan por la situación irregular, según lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, no se encuentra motivo que justifique la existencia de líneas directas para que el usuario se surtiera, por tanto, si el consumo no pasa por el medidor para que sea facturado, el usuario incumple sus obligaciones establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes y por lo tanto, se considera que los valores cargados son procedentes, imputables al usuario y que están debidamente liquidados, teniendo en cuenta que el consumo no pudo ser facturado correctamente por razones ajenas al prestador (línea

directa externa). Si bien indica que el inmueble estuvo desocupado, dentro de su comunicación no se evidencia documento alguno que lo evidencie.

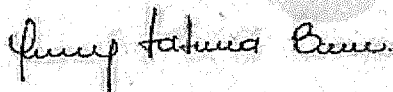
Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión entregada para el caso PQR-13172932-Z1N5, relacionada con el cobro de la recuperación administrativa de consumos de energía prepago, facturada en el mes de octubre de 2025 bajo el contrato 7979078, toda vez que se liquidó conforme a la normatividad y se normalizó con el fin de garantizar una correcta medición para los siguientes periodos.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presenta decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Finalmente, le informamos que el valor de \$692.051,21 objeto de este trámite fue separado en la factura y por tanto, una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado. En caso de ser confirmada la decisión de la empresa, 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,



YULAY TATIANA BRAVO USUGA
Empresas Públicas De Medellín, E.S.P

PQR-13172932-Z1N5-R

Anexo (1 folio) Factura contrato 7979078

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 7979078

DIRECCIÓN ENTREGA:

CARRETERA AMAGA

MUNICIPIO: CALDAS-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1480823632

CLIENTE: COSSIO QUIROZ ELKIN DE JESUS

CC/NIT: 15258304

CICLO: 25 - ESTRATO: 2

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 01/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1108321598-31

161040932000000201-25-000328028

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ENERGÍA	0 kwh	\$0,00	62.718 kwh	\$35.000,00
TOTAL EPM				\$35.000,00
MYS CUENTAS VENCIDAS				\$657.051,21
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$0,00
SALDO APLICA				-\$35.000,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$692.051,21
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$0,00

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: \$24.046,77



(415)7707173981008(8020)110832159831(3900)00(96)20251201



CONTRATO: 7979078

TOTAL A PAGAR \$0,00

* 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.

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: 26/11/2025 08:27:15

Orden de servicio: 18073764

RA546993187C0

3004
000

Valores	Remite	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 Referencia: PQR-13172932-Z1N5-R-A Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA		NIT/C.C/T.I.: 890904996 Teléfono: 3808080 Depto: ANTIOQUIA		Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469		Causal Devoluciones: <table border="1"><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>CE</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>NI</td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NS</td><td>No reside</td><td>FA</td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>AC</td><td>Apartado Clausurado</td></tr><tr><td>DE</td><td>Desconocido</td><td>FM</td><td>Fuerza Mayor</td></tr><tr><td></td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td></tr></table>		RE	Rehusado	CE	Cerrado	NE	No existe	NI	No contactado	NS	No reside	FA	Fallecido	NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor		Dirección errada		
	RE	Rehusado	CE	Cerrado																													
NE	No existe	NI	No contactado																														
NS	No reside	FA	Fallecido																														
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado																														
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor																														
	Dirección errada																																
Destinatario	Nombre/ Razón Social: LUZ MERY GONZALEZ RAMIREZ Dirección: ORR 54 # 134 SUR -36 AP 103 ED LOURDES Tel: 3042430774 Ciudad: CALDAS_ANTIOQUIA		Código Postal: 055440507 Depto: ANTIOQUIA		Código Operativo: 3004086		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:																										
Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$10.250 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$10.250 COP		Diga Contener: CDA-0155-AVISO Observaciones del cliente: PQR-13172932-Z1N5-R con citofono		Fecha de entrega: 26/11/2025 Distribuidor: Andres Rojas C.C. Tel: Hora:		Sección de entrega: 1er. 26/11/2025		CC. 8125599																									



33334693004000RA546993187C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 018000 0210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario de esta empresa garantiza que ha leído y entendido el contenido de este documento publicado en la página web 4-72. Insistirá sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co