

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
02/12/2025	09/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Datos de la petición

Petición presentada por	Blanca Ligia Restrepo	Número de radicado	20250120213949
		Fecha de radicado	10/11/2025
Dirección de respuesta	jzapatao414@gmail.com	Numero de respuesta	20250130213676
		Fecha de respuesta	27/11/2025

Apreciada Blanca Ligia,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo  , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual indica que en calidad de propietaria del inmueble con dirección CL 5 SUR CR 51 B -34 (INTERIOR 202) de Medellín, informa que el inmueble presenta una conexión ilegal y en varias ocasiones se ha realizado esta conexión debido a las suspensiones por falta de pago por parte del inquilino del inmueble, dado lo anterior solicita una visita por parte del personal técnico con el fin de verificar la manipulación y reconexión no autorizada, además que se deje constancia de la conexión no autorizada y se realice la suspensión del servicio. Así mismo no se acepten financiaciones, ni acuerdos de pago, que se deje constancia que los consumos son generados por personas diferentes al titular y finalmente que se informe por escrito el resultado de la visita técnica y las acciones tomadas. Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación

Respuesta a su petición

De acuerdo con lo indicado en su escrito y luego de realizadas las verificaciones pertinentes, procedimos a realizar el escalamiento al área operativa mediante la solicitud 49844883 se realizó visita al inmueble el 12 de noviembre del 2025 mediante la cual se encontró que la vivienda tenía una conexión directa hecha desde la acometida de EPM hacia adentro de la casa, usando un cable blanco grueso. Esto significa que la energía estaba entrando sin pasar correctamente por el medidor.

Al revisar el medidor (serie 2255175), se encontró que no tenía el sello de seguridad.

Para la fecha el servicio se encontraba suspendido en el sistema, pero el inquilino mostró un acuerdo de pago realizado el 11 de noviembre 2025. Por lo cual, se procedió a normalizar la instalación, retirando la conexión directa y volviendo a conectar el medidor como debe estar.

Además, fue necesario ajustar la acometida debido a una dificultad técnica, sin embargo, el medidor quedó funcionando con normalidad y se le colocó de nuevo su sello de seguridad (189848), por lo cual anexo a este comunicado encontrara el soporte fotográfico y el acta de la visita realizada.

Por otro lado, en cuanto a la solicitud de no permitir financiaciones o acuerdos de pago, es necesario indicarle que, es parte de la política de nuestra Empresa, dar facilidades a la comunidad para la utilización de todos sus productos y servicios, por lo que pone a disposición de sus usuarios, alternativas como el plazo para pago, financiaciones y refinanciaciones de las obligaciones facturadas, cuando por alguna razón se les dificulte el pago completo de la factura, siempre y cuando cumplan con las condiciones y políticas para ello, por lo que no es posible restringir el acceso a esta opción de pago.

Así mismo, la financiación de consumos facturados podrá efectuarse a los clientes o usuarios que en nuestra base de datos aparezcan en estado activo y la requieran para evitar caer en mora, o los que

aparezcan en mora o en estado suspendido o cortado; para lo cual bastará con validar la identificación del cliente o usuario, el estado de las financiaciones con EPM, y demostrar la ocupación del inmueble a cualquier título.

De acuerdo con lo anterior, le confirmamos que, todo acuerdo de pago o pagaré suscrito entre la Empresa y el usuario de servicios públicos domiciliarios es un acuerdo de voluntades regidos por el Código del Comercio, y el Código Civil Colombiano, y por ende, cuando se celebran financiaciones (acuerdos de pago), se establece una obligación financiera, tal como lo indicó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD.

Por lo tanto, se puede determinar que la financiación es un acuerdo de voluntades entre las partes y se encuentra avalada por la normatividad vigente, no obstante, el propietario del inmueble no es solidario frente a las financiaciones o acuerdos de pago celebrados por el arrendatario del bien inmueble con la Empresa.

Adicionalmente, le comunicamos que, para futuros contratos con inquilinos, nuestra empresa tiene a su disposición la alternativa de aplicación de la Ley 820 del contrato de arrendamiento, el cual consiste en que el propietario de un inmueble (Arrendador) al momento de la celebración del contrato, pueda exigir al arrendatario (inquilino) el otorgamiento de garantías o fianzas, con el fin de que la vivienda no quede afectada al pago de los servicios públicos, caso en el cual el propietario no será responsable solidariamente.

Aplica para los contratos de arrendamiento, que se suscriban con posterioridad al 10 de julio de 2004 y que el inmueble se encuentre ubicado en la zona urbana del área Metropolitana del Valle de Aburrá, según el alcance que hasta hoy tiene establecido EPM. Y Para ello deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Presentarse Arrendador y Arrendatario.
- Aportar cédula de ciudadanía de propietario(s), arrendatario(s).
- Extranjeros: Cédula de Extranjería o pasaporte o permiso de permanencia en Colombia o la cédula de su país.
- Factura de Servicios Públicos del inmueble (Última factura del inmueble a arrendar).
- Impuesto predial (Vigente del inmueble objeto de arriendo y del inmueble)
- Contrato de arrendamiento (Firmado por las partes)
- En caso de varios propietarios del inmueble, carta autorizando a una de las partes, para acogerse a la ley 820.

Finalmente, le indicamos que cualquier dificultad entre usuarios de los servicios públicos, serán ellos quien deberán dirimir sus dificultades a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos. EPM, presta los servicios públicos en cumplimiento del artículo 365 de la constitución nacional y la ley 142 de 1994, por lo cual no competencia de la Entidad, dirimir las dificultades que puedan surgir entre las personas.

Esperamos que por difícil que sea la situación que expone en su escrito, sepa comprender la posición de la Entidad, al no hacer parte de dificultades entre terceros, cualquier conducta que vaya en contra de la moral o las buenas costumbres deberá ser incoada ante las autoridades competentes.

Importante:

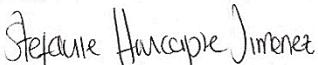


Asimismo, para otros requerimientos y/o consultas, tenemos a su disposición los medios digitales, sitio web www.epm.com.co, donde puede realizar transacciones como pagar tu factura, generar certificados, actualizar los datos, entre otras, ingresando por la opción Transacciones rápidas; puede chatear con nuestra asesora virtual Ema a través de la página web o del WhatsApp 302 300 01 15 o descargar y utilizar la aplicación EPM Móvil.



Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,


STEFANIE HINCAPIE JIMENEZ
Empresas Pùblicas de Medellín E.S.P

PQR-13184872-H8P3

Anexos (2 folios)

- Registro fotográfico
- Acta de visita

Línea de Servicio:	TyD
Número de Orden o Tarea:	17335154 /SI_17335154
Fecha Revisión:	12/11/2025 08:47
CC. Cliente:	1214740786
Cliente:	Luis Manjarrés
Municipio:	Medellín
Dirección:	CL 5 SUR CR 51 B -34 (INTERIOR 202)
Instalación:	040515001200340202
Contrato:	562339
Descripción:	TyD_33_LINEA_LEGAL_REVISION_C ONTROL

En cumplimiento de la ley 142 de 1994 y de la resolución CREG 108 de 1997, en el día de hoy se ha revisado su instalación eléctrica por funcionarios que prestan servicios para Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Se encontraron la(s) siguiente(s) anormalidad(es):

Línea directa

Medidor(es):

Marca - Modelo - Serie	Ubicación	Acción	Constante
_2255175	Gabinete	Verificado	1

Lecturas:

Marca - Modelo - Serie	Activa Pico	Activa No Pico	Reactiva Pico	Reactiva No Pico
_2255175		2804		

Prueba de Error (PCT Equipo Patrón):

Marca - Modelo - Serie	Potencia Activa	Potencia Reactiva	Potencia Aparente	Fac. Potencia	% Error
_2255175	1611	-41.1	1603	1.005	-4.22

Sellos:

Serie	Tipo Sello	Ubicación	Acción	Estado del Sello
0000	Papel	Bornera de Medidor Revisado	No Encontrado	No Existente
189848	Papel	Bornera de Medidor Revisado	Instalado	Bueno

Información Instalación:

Capacidad instalación:	9600
Voltaje instalación:	324
Calibre instalación:	8

Verificación:

Capacidad encontrada:	9600
Voltaje encontrado:	119
Corriente encontrada:	5.3
Voltaje encontrado 2:	119
Corriente encontrada 2:	1.23
Voltaje encontrado 3:	0
Corriente encontrada 3:	0
Calibre encontrado:	8

Observaciones generales de la cuadrilla:

CT1X REXX P28X LINEA DIRECTA, REGLA 33, PLAN DE FACT 459 , SE ENCUENTRA LINEA DIRECTA CONECTADA DIRECTAMENTE A LA ACOMETIDA DE EPM EN CABLE BLANCO CALIBRE 8 , EL CUAL INGRESA A LA VIVIENDA POR DUCTO DE PASES, CON UN VOLTAJE DE 234 VOLT CON CARGAS POR L1 5.3 AMP, L2 1.23 AMP, SE VISITA INST A SOLICITUD DEL USUARIO PARA VALIDAR LA CONEXION DE UN MED EN ESTADO DE SUSPENSION QUE ESTARIA CONECTADO DE MANERA IRREGULAR SE UBICA MD EN GABNT MD MC 25 SERIE 2255175 CON LECT 2804, SIN SELLO EN T. BORNERA, SE VALIDA SIST DE INFO INST EN ESTADO 6 INQUILINO APORTA ACUERDO DE PAGO REALIZADO EL DIA 11/11/2025 SE NORMALIZA INST RETIRANDO LINEA DIRECTA Y RECONECTANDO EL MEDIDOR, ES NECESARIO EMPALMAR ACOMETIDA DEBIDO A DIFICULTAD TECNICA SE REALIZA PCT -4.22 %, MEDIDOR FUNCIONA DE MANERA ADECUADA, SE INSTALA SELLO PAPEL 189848 EN T. BORNERA, EL PREDIO ES UNA VIVIENDA DE USO RESIDENCIAL NO ES POSIBLE REALIZAR AFORO,FIRMA CARTA DE INDICIO ENCARGADO DEL PROPIETARIO, EJECUTA EP 051 EL 12/11/25 EM. FC.

Yo como usuario que atendí esta revisión, certifico que todos los datos por mí suministrados son correctos y autorizo a EPM que los use para los fines que considere pertinentes, además, conocí el resultado de la misma y me doy por enterado del inicio de la actuación administrativa por recuperación de consumos dejados de facturar, basados en el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio, para constancia firmo la presente.

Queda constancia de:

- A) Que la Empresa de Servicios Públicos está autorizada para efectuar el procedimiento llevado a cabo según la ley 142 de 1994 y el contrato de servicios públicos.

B) Que el funcionario que efectuó el procedimiento se identificó e informó el objeto de la visita.

C) Se le informó la posibilidad al usuario de ser asistido durante la visita por un técnico electricista o testigo hábil, para lo cual disponía de 15 minutos para conseguirlo, también que podía disponer de cualquier medio probatorio en los términos del artículo 165 de Código General del Proceso.

D) Que la persona que firma este documento expresó ser mayor de edad y que actúa como representante del predio.

En la revisión efectuada por funcionarios que prestan servicios para Empresas Públicas de Medellín E.S.P., el día de hoy, se detectó una irregularidad en el servicio de energía, que está tipificada en el Código Penal Colombiano, como el delito: ARTÍCULO 256. DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS. El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropié de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Esto implica que EPM, podrá realizar las acciones para la recuperación de los consumos dejados de facturar, por la vía penal, la vía administrativa o por ambas, en el caso de hacerlo por la vía administrativa se le garantizará el debido proceso consagrado en la normatividad vigente.

Queda constancia, que Empresas Públicas de Medellín, está autorizada para efectuar el procedimiento llevado a cabo según la Ley 142 de 1994 el Contrato de Servicios Públicos, y que el funcionario que efectuó el procedimiento se identificó e informó el objetivo de la visita y que la persona que firma este documento expresó ser mayor de edad y actúa como representante del predio.

Firma:

Tipo Enterado 1: Encargado
Enterado 1: Luis Manjarrés

Identificación 1:
Correo Electrónico:
Número de Contacto:

Firma:

Tipo Enterado 2: Testigo 1
Enterado 2: FELIPE CASTRILLON
Identificación 2:

Firma:

Revisor: RÍOS PÉREZ, ANDRES FELIPE
Identificación: 1056782946

Si requiere información adicional, favor llamar a la línea 4444115 o 01800415115, donde encontrará información de los servicios de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Cuadrilla: E_P051
Fecha y hora generación de archivo: 12/11/2025 08:47





12 nov 2025 7:32:18 a. m.











Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1448909
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jzapatao414@gmail.com - Blanca Ligia Restrepo Restrepo
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120213949
Fecha envío:	2025-11-28 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:04:29		Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:04:29 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:04:29	Nov 28 18:04:29 cl-t205-282cl postfix /smtp[16262]: 7EF4E124881E: to=<jzapatao414@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251 .111.26]:25, delay=0.32, delays=0.1/0 /0.14/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.2 6] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User d75a77b69052e- 4efd2fab6a7si24775911cf.10 9 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:25:06 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:25:10	Consumo para id 1448909, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120213949

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13184872-H8P3-9319.pdf	application/pdf	7b6e7128e7e792bf7b33d0bd9c24e4919910a4a6bb95a0c3f44dd36a653b91c7

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

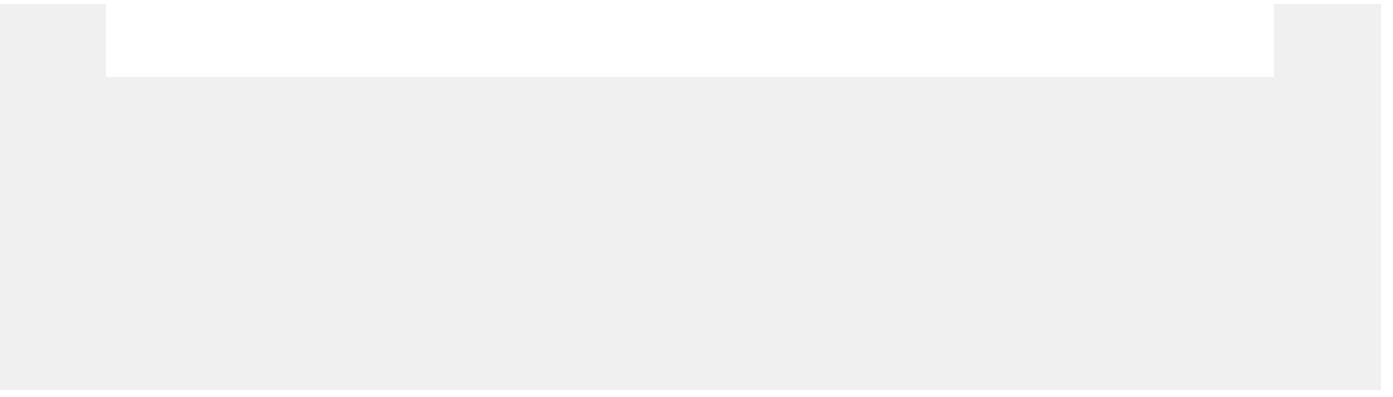
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120213949. Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co