


Datos de la petición

Petición presentada por	Edilma Cecilia Garcia Castro	Número de radicado	20260120004997
		Fecha de radicado	13/01/2026
Dirección de respuesta	edilmagarcia24@hotmailil.com	Numero de respuesta	20260130016032
		Fecha de respuesta	02/02/2026

Apreciada Edilma Cecilia,

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 relacionada con la inconformidad por el cambio de medidor de energía del inmueble de la dirección 190617200744400000 CL 49 50 21 OF 1705 del municipio de Rionegro, bajo el contrato 7099447, y no se encuentra de acuerdo.

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

En atención a su inconformidad, se realizaron las verificaciones y evaluaciones correspondientes y con el fin de dar respuesta a su requerimiento EPM le informa que, el proceso fue realizado de acuerdo con los protocolos establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes CCU.

Para el inmueble antes mencionado se encontró que se realizó una primera visita a la instalación el día 15/12/2025 en donde se encontró medidor de baja calidad con vida útil caducada con más de 27 años.

Por tanto, se dejó notificación y se informó que se debía realizar cambio de medidor ya que el existente no cumplía las condiciones técnicas de funcionamiento establecidos, y que se daba un plazo de 15 días para realizar cambio, que podían realizarlo con técnico particular mediante solicitud de deselle o podía solicitarlo ante la EPM. Además, se le indicó que pasado el tiempo este sería cambiado por EPM y cobrado en factura, Se adjunta al final del comunicado copia del acta de visita de aviso al usuario.

Se realizó una segunda visita el día 07/01/2026 en el cual, se evidenció que no se realizó el cambio por parte del usuario, por tanto, EPM procedió a realizarlo, con cobro al cliente en la factura, y este valor fue diferido a 12 cuotas de acuerdo con el estrato al que pertenece el inmueble, el medidor retirado quedo en poder de persona quien atendió la visita, el señor Jorge Cruz.

Se informa que, el cambio fue ejecutado conforme al CCU Clausula 34 Literal M: Permitir a EPM el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida, cuando este no cumpla las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el usuario pagará el valor del medidor nuevo, la calibración de este a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. En caso de que el USUARIO no permita la instalación se dará por terminado el contrato, según lo previsto en la Cláusula suspensión del servicio de este contrato.

En este punto se debe mencionar que, Conforme con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y según el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), los elementos que integran la acometida son propiedad del cliente, al igual que las redes internas del inmueble, por ello, la vigilancia, el cambio, reposición, reubicación, y mantenimiento de todos los elementos de una acometida estarán a cargo de este.

Importante:

Se aclara que, su requerimiento se atendió como Queja por su inconformidad frente a los procedimientos realizados por el cambio del medidor. En cuanto a los cobros en el momento que estos sean facturados, si no está de acuerdo con los mismos, puede presentar una reclamación oficial por este mismo medio o en cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente.

Agradecemos su comunicación, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



MABEL MARÍA FELIZZOLA FLOREZ

Tecnóloga Atención Y Operación Comercial

Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13318312-Z6M5

Anexo (Acta de visita)



Línea de Servicio: TyD
Número de Orden o Tarea: 17365779 /SI_17365779
Fecha Revisión: 15/12/2025 09:48
CC. Cliente: 1
Cliente: CAROLINA DEL RIO GARCIA
Municipio: Rionegro
Dirección: RURAL_190617200744400000_CL 49
50 21 OF 1705
Instalación: 190617200744400000
Contrato: 7099447
Descripción: TyD_153_Revisiones_control_Proba
billstico_CTE1_MO

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.

Medidor(es):

Marca - Modelo - Serie	Ubicación	Acción	Constante
__124269	Poste	Verificado	1

Lecturas:

Marca - Modelo - Serie	Activa Pico	Activa No Pico	Reactiva Pico	Reactiva No Pico
__124269		65209		

Prueba de Error (PCT Equipo Patrón):

Marca - Modelo - Serie	Potencia Activa	Potencia Reactiva	Potencia Aparente	Fac. Potencia	% Error
__124269	5.14	0	5.14	1	-6.46

Sellos:

Serie	Tipo Sello	Ubicación	Acción	Estado del Sello
832086	Papel	Bornera de Medidor Revisado	Retirado	Bueno
295582	Rotoseal	Medidor Calibración Revisado	Revisado	Bueno
295583	Rotoseal	Medidor Calibración Revisado	Revisado	Bueno
197348	Papel	Bornera de Medidor Revisado	Instalado	Bueno

Apreciado(s) Sr.(es):
-Se deja constancia que se informó al usuario la posibilidad de realizar el cambio de medidor de forma particular con un tercero, cumpliendo con lo establecido en el CCU o adquirirlo con la empresa en la presente visita.
-Se informó al usuario que, si decide adquirir e instalar el medidor de forma particular con un tercero, el medidor debe Cumplir con las mismas características técnicas del medidor retirado (# de fases, # de hilos, corriente nominal) y/o estar acorde a lo indicado en la revisión inicial por parte de EPM, además, el medidor debe contar con certificado de calibración expedido por un laboratorio certificado por la ONAC, con una calibración no superior a los 12 meses. Para instalar el medidor, previamente deberá ingresar una solicitud de deselle ante EPM.
-Se le informó al usuario que tiene la posibilidad de adquirir el medidor de forma particular el cual debe tener las mismas características técnicas del medidor retirado (# de fases, # de hilos, corriente nominal) y/o estar acorde a lo indicado en la revisión inicial por parte de EPM, además, el medidor debe contar con certificado de calibración expedido por un laboratorio certificado por la ONAC, con una calibración no superior a los 12 meses y solicitar instalación por parte de EPM.
-Se informó a usuario que, si decide adquirir el medidor de manera particular e instalarlo por un tercero, dispone de máximo 30 días (equivalente a un periodo de facturación) para realizar el cambio, de lo contrario, la empresa realizará el cambio y los trabajos asociados, facturando los costos en el siguiente periodo de facturación, dando cumplimiento a lo establecido en la Cláusula 37 Literales c y m del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio de energía (CCU). En revisión efectuada por los técnicos de Empresas Públicas de Medellín E.S.P., nos permitimos solicitarle(s) hacer las adecuaciones que se indican a continuación, en el plazo de días especificado:

Plazo en días: 20

Acciones pendientes:

Realizar trabajo particular/ tipo medidor no instala EPM
--

Observaciones generales de la cuadrilla:

NF15 RHMx TRCx E_P358 DIEGO GIL F 15-12-2025 SE VISITA INSTALACIÓN POR REGLA 153 PARA REALIZAR REVISION EN EQUIPO DE MEDIDA ENCONTRANDO MED DIFERENTE AL DEL SISTEMA MEDIDOR EN POSTE SERIE 1349355 MARCA 86 TIPO GENERICO SELLO CALIB 295582-83 ROTOSEAL AZUL, LECTURA 65209 KWH, PRUEBA TECNICA PCT CON EQUIPO PATRON AVM -6.46% MEDIDOR DE BAJA CALIDAD CON VIDA UTIL CADUCADA CON MAS DE 27 AÑOS SBR 832086 SBI 197348 CIU VIVIENDA HABITADA, NO SE EVIDENCIA MANIPULACION EN MEDIDOR NI EN ACOMETIDA EN CONCÉNTRICO #8 LIMPIA SIN DERIVACIONES. SEÑOR USUARIO SE LE INFORMA X ESTE MEDIO QUE EPM LE CONCEDE PLAZO DE 15 DIAS PARA REALIZAR CAMBIO DE MEDIDOR BIEN SEA CON ELECTRICISTA PARTICULAR MEDIANTE SOLICITUD DE DESELLE O SOLICITANDO CAMBIO PROGRAMADO DE LO CONTRARIO EN PROXIMA VISITA MEDIDOR SERA CAMBIADO Y COBRADO EN FACTURA SE DEJA SERVICIO OK, SE ATIENDE CON TESTIGO, COOR 6.0765084,-75.42029204 NOTA: CAJA METALICA EN MAL ESTADO. SE OBSERVA CASA VACIA

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.

Tipo Enterado 1: Propietario
Enterado 1: CAROLINA DEL RIO GARCIA
Identificación 1: 1
Correo Electrónico:
Número de Contacto:

Diego

Firma:

Tipo Enterado 2: Testigo 1
Enterado 2: DIEGO GIL
Identificación 2:
}

Diego

Firma:

Revisor: SALAZAR GALLO, JUAN DIEGO
Identificación:

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_P358
Fecha y hora generación de archivo: 15/12/2025 09:48



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1487389
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	edilmagarcia24@hotmailil.com - Edilma Cecilia Garcia Castro
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120004997
Fecha envío:	2026-02-03 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: 2026/02/03 Hora: 18:03:21		Tiempo de firmado: 2026/02/03 18:03:21 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.			
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/03 Hora: 18:41:21	Consumo para id 1487389, estado 53: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	
● No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de destino rechazo la conexion.)	Fecha: 2026/02/03 Hora: 18:28:25	Feb 03 18:28:25 mail postfix/qmgr [1574960]: 38F4C1E202B7: from=<bounce@bnc.enviacolvanes.com.co & gt;; status=expired, returned to sender	Tiempo de firmado: 2026/02/03 18:23:13 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120004997

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13318312-Z6M5-8472.pdf	application/pdf	596160dca0851bea8ebc858f8958c11bca4296813e6f08d66fb4754958d80852

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 20260120004997. Agradecemos que nos permita 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