

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
05/12/2025	12/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Datos de la petición

Petición presentada por	Saul Augusto Tejada Fuminaya	Número de radicado	20250120216848
		Fecha de radicado	13/11/2025
Dirección de respuesta	saul719.stf@gmail.com	Numero de respuesta	20250130216128
		Fecha de respuesta	01/12/2025

Apreciado Saul Augusto,

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

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual solicita se le brinde información respecto a los fraudes encontrados en el año 2018 y en octubre de 2025 en su vivienda asociada a la dirección CL 78 CR 50 -65 (INTERIOR 203) con contrato 11595465 en el municipio de Medellín, adicionalmente que se le explique de forma clara y precisa las acciones correspondientes para que este suceso no se vuelva a presentar. 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 realizar las respectivas validaciones en nuestros sistemas de información, encontramos que para el año 2018 se registra una reclamación para la instalación CL 78 CR 50 -65 (INTERIOR 203) por el consumo del mes de junio de 2018, dado a que al parecer se estaba presentando un trocamiento con la dirección CL 78 CR 50 -65 (INTERIOR 204).

Dicha reclamación se atendió mediante PQR-4805365-L0T1, en la cual se le informa que Nuestra empresa decide acceder a la reclamación presentada teniendo en cuenta que en la fecha 5-07-2018 se realizó revisión técnica, 24670095 y según esta se encontró que estaban trocando medidores con la dirección en Medellín CL 78 CR 50 -65 (INTERIOR 204) por lo anterior se corrige facturas de la dirección en Medellín CL 78 CR 50 -65 (INTERIOR 203).

Ahora bien, tenemos que mediante atención telefónica usted presentó reclamación por el consumo de energía facturado en los meses de junio a octubre de 2025, siendo esta atendida el 5 de noviembre de 2025, con la PQR-13135264-H0V7 en la cual le fue informada la decisión de acuerdo con el análisis realizado, indicando además los recursos de ley procedentes, y el tiempo estipulado para interponerlos.

Posteriormente, con el radicado 20250120212740 usted presentó recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación frente a dicha decisión y este fue atendido según oficio 20250130205776 del día el 13 de noviembre de 2025, así mismo, se envió el expediente del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para la atención del recurso de apelación.

Es importante mencionar, que mediante la respuesta al recurso 20250120212740, se le informó que en la visita realizada 28 de octubre con orden 17318387 se encontró que el trocamiento era de cargas, es decir, desde los breakers, lo que ocasionaba que aunque las series de los medidores y las lecturas de ambas instalaciones estuvieran correctas, el uso o las cargas demandadas se registraran por el medidor contrario.

En dicha visita se realizó la corrección en las conexiones en los breakers, para que continuaran registrando el consumo correspondiente a cada inmueble, además se dejó en seguimiento la dirección dado que manifestó haberse presentado la misma situación en el año 2019.

Teniendo en cuenta lo anterior, la determinación del caso se encuentra pendiente de atención por parte de la SSPD, motivo por el cual, si usted desea enviar información adicional para el análisis de este, deberá remitirla a dicha entidad, debido a que el caso ya fue analizado y juzgado por nuestra empresa en los términos que indica la ley, motivo por el cual no nos pronunciaremos nuevamente al respecto de esta reclamación.

Reiteramos que, el usuario es responsable de la custodia del equipo de medida y su acometida, 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.

Para terminar, 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 es 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.

Las Empresas Públicas de Medellín, se permite reiterar su indeclinable voluntad de desempeñar su labor dentro de un cabal acatamiento a las leyes y a las disposiciones de las autoridades competentes, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de los usuarios en su área de influencia.

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

Atentamente,



JAZMIN ALEJANDRA GIRALDO MONTOYA
Empresas Pùblicas De Medellín, E.S.P

PQR-13195422-D2X5