

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
10 NOV 2025	14 NOV 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



Medellín, 27 de Octubre de 2025

NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

DORA PATRICIA BUITRAGO VALENCIA

PQR-13084939-H6N4-RA

CL 55 CR 109 -8

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13084939-H6N4-R

Radicado Nro. 20250120194238

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: 16/10/2025

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



085015009000080000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 16 de octubre de 2025

Señora
DORA PATRICIA BUITRAGO VALENCIA
CL 55 CR 109 -8
Medellín, Antioquia

0156ER- 20250130187290

Asunto: Respuesta al radicado 20250120194238

Cordial saludo señora Dora Patricia,

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-13084939-H6N4 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 6 de octubre de 2025 usted presentó reclamación de manera presencial por el valor de \$249.965,84 facturado en el mes de julio de 2025, asociado a la recuperación administrativa de consumos de Energía bajo el contrato 11044521, para el inmueble con dirección CL 55 CR 109 -8 del municipio de Medellín, trámite que fue registrado con caso PQR-13084939-H6N4.

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

Con lo anterior, 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. Adicionalmente, se separó provisionalmente el valor objeto de reclamo por \$249.965,84 y se entregó una factura con los demás valores para su cancelación.

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-13084939-H6N4, indicando que el

cable encontrado surte solo un bombillo que la mayor parte del tiempo está quemado y no la cantidad reportada.

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 que observa en el estado de cuenta de septiembre como cuenta vencida, por ser la motivación de la reclamación inicial. Si presenta inconformidad por otro concepto o servicio puede solicitar la validación 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 \$249,965.84 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 17 de julio de 2025, mediante acta de revisión de Nro. de orden 17205963, en la cual se encontró una irregularidad que consistía en una línea directa en alambre calibre Nro 10 conectada a 110 voltios, tomada desde energía sin legalizar contigua la cual está conectada en la caja bornera de red secundaria. Se normaliza la instalación con el corte de dicha línea.

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 el cobro correspondiente a los consumos dejados de facturar en los meses de marzo a julio de 2025, en los cuales si bien se había facturado por diferencia de lecturas, al compararlos con las cargas tomadas se evidenciaba que el consumo realmente era mayor. Cabe anotar que, para el momento de generar el oficio 0155-1380432 el último periodo liquidado era julio, por ello la factura se generó con dicho mes y para septiembre se refleja como cuenta vencida.

Es importante aclarar que, el método de la recuperación de consumos utilizado fue por aforo por medio de la potencia instantánea encontrada en ese momento del cable (sin descontar consumo) detallado en el oficio 0155-1380432 y luego de que el usuario no permitiera el ingreso para validar el aforo de esa carga, 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, siendo testigo del procedimiento un usuario del sector, evidenciando que el calculo del consumo a recuperar se realizó con el voltaje, corriente encontrada las cuales corresponden a electrodomésticos o elementos electrónicos de carga mayor a un bombillo.

Cabe anotar 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.

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 la línea directa para que el usuario se surtiera y que correspondía al inmueble asociado al medidor con serie 3075170, 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, teniendo en cuenta que el consumo no pudo ser facturado correctamente por razones ajenas al prestador (línea directa externa).

Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión entregada para el caso PQR-13084939-H6N4, relacionada con el cobro de la recuperación administrativa de consumos de energía facturada en el mes de julio de 2025, toda vez que, se liquidó conforme a la normatividad y se normalizó con el fin de garantizar una correcta medición para los siguientes periodos, dado en los valores que venía cancelando en meses anteriores era por un consumo menor al realmente demandado.



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

El valor \$249.965,84 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de la empresa, si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al cliente alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

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,

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Yulay Tatiana Bravo Usuga', is positioned above the printed name.

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

PQR-13084939-H6N4-R



472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Minic. Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 27/10/2025 08:13:26

Orden de servicio: 18032244

RA543831741CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.T.I.: 890904996

Referencia: PQR-13084939-H6N4-R-A Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072

Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: DORA PATRICIA BUITRAGO VALENCIA

Dirección: CL 55 CR 109 -8

Tel: 3503476396

Código Postal: 050035075

Código Operativo: 3333469

Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA

Depto: ANTIOQUIA

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

Dice Contener : CDA-0155-AVISO

Observaciones del cliente : PQR-13084939-H6N4-R

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	NI	No existe	NT	No reclamado
NE	No existe	NS	No reside	NR	Desconocido
NI	No reclamado	DE	Desconocido	DE	Dirección errada
NT	No reclamado	AC	Apartado Clausurado	FM	Fuerza Mayor
NS	No reside	FA	Fallecido		
NR	No reclamado				
DE	Desconocido				
DE	Dirección errada				

Cerrado

No contactado

Fallecido

Apartado Clausurado

Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 27-10-25 28/10/25

Distribuidor: 77759537 77759537

C.C. 77759537 77759537

Gestión de entrega:

1er 2do

p-meyo meyo

3333
469PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

33334693333469RA543831741CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 0170 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido antes de aceptar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo, servir al cliente 4-72.com.co Para consultar la Política de Inscripción: www.4-72.com.co