

Medellín, 5 de Agosto de 2025

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

12 SEP 2025 18 SEP 2025 

Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso

NIT. 890.904.996 - 1
PQR-12815867-Z7F7-RA

Señor (a).

GILDARDO DE JESUS DAVID

RURAL_190234200862205000_CL LA FALDA

DABEIBA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12815867-Z7F7-R

Radicado Nro. 20250120123184

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: 25/07/2025

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,



FARLY PAOLA MARIN GARCIA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190234200862205000-4-0

Medellín, 25 de julio de 2025

Señor
GILDARDO DE JESÚS DAVID
190234200862205000_CI La Falda
Teléfono 3046561968
Dabeiba, Antioquia

0156ER-20250130135318

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120123184

Cordial saludo señor Gildardo,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la respuesta entregada emitida mediante el caso No. PQR-12815867-Z7F7, relacionada con la recuperación de consumos de energía realizada en el marzo de 2025, bajo el contrato 7753649 de la instalación No. 190234200862205000 del municipio de Dabeiba y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 27 de junio de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial, usted reclamó por el cobro realizado en la factura del mes de abril de 2025 en el servicio de energía, indicando que no está de acuerdo con la recuperación de consumos que se le está realizando por su factura bajo el contrato 7753649 de la dirección antes mencionada, trámite que fue registrado con el caso No. PQR-12815867-Z7F7.

Ese mismo día, nuestra empresa dio respuesta a su requerimiento de manera personal en nuestras oficinas de atención al cliente, donde luego de haber validado en nuestro sistema de información de acuerdo con lo actuado y dadas las correspondientes explicaciones, se resolvió no acceder a la reclamación presentada, encontrando los cobros por recuperación administrativa de consumos de energía, correctos y ajustados a la normatividad vigente. A su vez, se informaron los recursos de Ley que procedían y el período para su presentación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta emitida en la decisión No. PQR-12815867-Z7F7, argumentando no estar de acuerdo con la respuesta inicial expresando que el medidor no ha sido manipulado por persona alguna diferente al personal de EPM; por tanto, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete. Sea lo primero aclarar que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión administrativa, por lo que se procede a evaluar el recurso de reposición en lo

concerniente exclusivamente a la decisión administrativa emitida con el caso No. PQR-12815867-Z7F7 correspondiente a los consumos de energía recuperados en el mes de marzo de 2025, siendo el objeto de la reclamación inicial.

Por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes por no ser parte de esta. Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

Analizando la información existente en nuestros sistemas de información corroboramos que, para garantizar el cumplimiento de lo establecido en la norma, en la actuación administrativa de la empresa, se levantó acta de irregularidad directamente en la instalación, se informó del resultado de la visita, se dejó copia del acta levantada, se emitió decisión final frente a la irregularidad, se generó oficio 0156-1328673, Acta No: SICO-3215777, con las respectivas pruebas, se aplicó a cabalidad lo regulado en la normatividad vigente y se facturó conforme a los periodos que la misma permite.

Empresas Públicas De Medellín E.S.P. le informó que en la visita técnica realizada el día 05 de marzo de 2025, al inmueble identificado con la instalación No. 190234200862205000 del municipio de Dabeiba, con instalación No 190234200862205000, servicio suscrito 116520689, se encontró la siguiente irregularidad:

Servicio de energía, con medidor marca Krizik Rymel, serie 01608058, inclinado sobre su eje, registrando 262 voltios y con corrientes de 3,72 y 2,84 amperios de carga respectivamente por cada línea.

En la posición en que se encontró el medidor su disco presenta dificultad para girar lo que impide el correcto funcionamiento de este, se le realizó prueba de control técnico (PCT) y se detectó un error en la medida de -36,70%, por fuera del rango establecido en la norma ISO17025 y al normalizar el medidor en la posición correcta (vertical) el disco empezó a girar, se le enseñó al usuario la novedad, funciona vivienda.

Es de aclarar que, dicha situación no ha permitido la facturación correcta de los consumos demandados por el inmueble, por tanto, se normalizó el servicio ubicando el medidor en la posición adecuada (vertical). El aforo encontrado consiste en: licuadora (1), nevera (1), Olla para Arroz (1), bombillos (4) para un total de 1.536 Vatios.

La forma de recuperación utilizada corresponde a *Potencia Instantánea Descontando Consumo Facturado*, esto se hace con base en las cláusulas 51 a 56 del contrato de condiciones uniformes del servicio de energía denominadas: Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Dicha comunicación fue enviada a la dirección 190234200862205000 del municipio de Dabeiba, entregada el 17/03/2025 en el cual se evidencia el acuse de visualización y conocimiento de este.

De acuerdo con sus argumentos; es importante tener en cuenta que:

El usuario es responsable del cumplimiento de las obligaciones que tiene como cliente del servicio y que están dispuestas en el Contrato de Condiciones Uniformes servicio de energía dispuesto en la página web de nuestra empresa para la consulta de todos los usuarios. De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la acometida es responsabilidad exclusiva del usuario.

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 frente a las conexiones, dada la responsabilidad del usuario sobre el equipo de medida y los cambios efectuados.

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.

Adicionalmente, la recuperación de consumos no cobrados en períodos anteriores, por las causales señaladas en la ley, no constituye una práctica de imposición de sanciones al usuario. En virtud de las normas acá señaladas, es ajustado a la ley que las empresas tomen las medidas legales y contractuales que estén a su alcance para determinar los consumos no facturados y para obtener su pago, en los términos y condiciones señalados en las normas.

Aclaremos que, nuestra empresa sólo inició proceso de recuperación de consumo vía administrativa por apropiación de la energía eléctrica empresas oficiales y no de carácter penal, delito tipificado como lo contempla el Código Penal Colombiano Artículo 256. (LEY 599 DE 2000) Defraudación de fluidos. La cual se detectó a raíz de procesos de inspección que realiza nuestra empresa con personal especializado.

Es importante mencionar que, la persona que atendió la revisión, se le indicó el procedimiento a realizar, se dio a conocer el objeto de la verificación, se dio a conocer el funcionario responsable de la actividad de verificación con la debida identificación que lo acreditaba como funcionario o contratista de nuestra empresa y se le informó la posibilidad de ser asistida durante la visita por un técnico electricista o testigo hábil.

Adicionalmente, dicha acta firmada de manera libre y voluntaria por el señor Gildardo De Jesús David constituye prueba de la existencia de la irregularidad y demuestra que no se registraba el consumo correctamente, lo que permitió a la Empresa, amparada por lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, proceder a liquidar la energía dejada de facturar a proferir y comunicar el inicio de la actuación administrativa.

En este punto es importante anotar que, de acuerdo con el artículo anterior, *al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.*

De acuerdo con sus argumentos; es preciso aclarar que, la situación encontrada en el inmueble (medidor inclinado sobre su eje), genera incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes y se encuentra tipificada en la cláusula 42 del mismo y, en su domicilio con dirección 190234200862205000_CL LA FALDA del municipio de Dabeiba, se encontró la irregularidad.

Es de anotar que la anomalía encontrada no se produce espontáneamente ni por el transcurso del tiempo, se requiere manipulación intencional con el fin de evitar el registro parcial o total de los consumos demandados en el inmueble, evidenciándose una violación del CCU de energía, como consta en el acta de verificación técnica, en la que quedó establecida la existencia de manipulación en la conexión.

Es importante mencionar que, lo anterior fue un procedimiento en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994 en los artículos 146 y 150, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario.

Nuestra empresa al realizar este cobro se ajustó al debido proceso sin vulnerar los derechos del usuario. Por otra parte, la Constitución Política de Colombia en materia de servicios públicos domiciliarios garantiza a las personas el acceso a los mismos, pero es necesario que se lleve a cabo bajo los parámetros establecidos por las normas que desarrollan, determinando competencias, responsabilidades, cobertura calidad, régimen tarifario, prestación, subsidios, derechos y deberes de los usuarios, entre otros.

Cabe mencionar que, cuando se encuentran irregularidades o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que sean producto de acciones no accidentales o del incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se puede dar origen a la recuperación de energía dejada de facturar.

Por lo anterior, se considera que los valores cargados son procedentes, imputables al usuario y que están debidamente liquidados, teniendo en cuenta que cuando el consumo no puede ser facturado correctamente por razones ajenas al prestador, la ley nos permite determinar y recuperar los consumos del inmueble que no fueron debidamente facturados en su momento.

Finalmente, respecto a sus argumentos se debe resaltar 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 cuidar porque personas ajenas no tengan contacto con él o reportar cual quiere anomalía que identifique, como en este caso, que visiblemente se observar la inclinación del equipo, ya que cualquier adulteración, daño o reposición es a su cargo.

De hecho, en la siguiente imagen que aportamos, se puede visualizar que el equipo está totalmente descolgado y no se evidencia en nuestras bases de datos, reporte alguno por el usuario, suscriptor, propietario o encargado del predio que haya informado a la empresa de algún daño en el equipo, teniendo presente que las lecturas son tomadas con una periodicidad trimestral.



Posición en la que se encontró el medidor.

A su vez, cuando el personal operativo realizó la prueba PCT con el medidor inclinado (posición en la que fue encontrado), el resultado fue $-36,70\%$, lo que indica que no registraba correctamente de esa forma, al normalizarlo en su forma correcta y efectuar nuevamente la prueba PCT, comenzó a girar de manera normal y el resultado fue de 4.84% , resultado que se encuentra dentro de lo permitido por la norma técnica 4856 de fabricación de medidores NTC (+ o - 6%) homologada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (GREG) lo que indica que su inclinación afectaba el registro de lo realmente demandado en la instalación.

En ese sentido, quien haga uso del servicio en el inmueble debe acatar la recomendación de asegurar el sitio donde se encuentra ubicado el contador de energía, ya que ésta no le compete a la Entidad prestadora del servicio.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa **confirma** la decisión emitida con el caso No. PQR-12815867-Z7F7, relacionada con el cobro de la recuperación administrativa de consumos de energía realizada mediante el oficio No. 0156-1328673, donde se dio traslado del material probatorio al usuario, garantizando el derecho a la defensa y contradicción, considerando la irregularidad encontrada en la instalación el día 05/03/2025, facturada por valor de \$191.889,48 en marzo de 2025 en cuenta independiente y reflejado en el mes de abril de 2025.

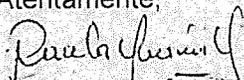
Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

El valor de \$191.889,48 correspondiente a los consumos de energía recuperados en el mes de marzo de 2025 objeto de este trámite, se encuentra como saldo en reclamo, 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 público que se encuentran abiertas 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,

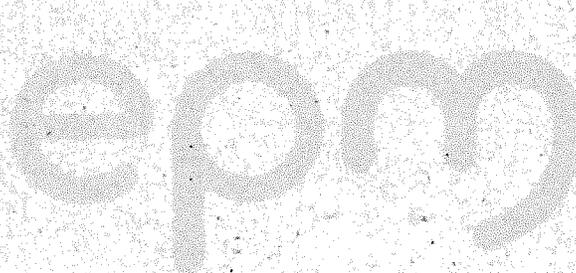


PAOLA MARÍN GARCÍA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12815867-Z7F7-R

Anexos: (2)

- Acta de recuperación de consumos Oficio 0156- 1328673
- Guía de entrega Oficio No. 0156- 1328673



472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.982.917-9
Atención al usuario: 01 8000 111 210 - servicios@nps.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: GILVARDO DE JESUS DAVID
Dirección: RURAL VERDEPUEBLO CLARALBA
Ciudad: DABEIBA ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 350035072
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDALLIN
Carrera 58 # 42 - 12E
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA534454980C0

3000
150
CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S/A NIT 900.982.917-9

Medio Expedición de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO-MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 08/08/2025 11:23:11

Orden de servicio: 17916964

RA534454980C0

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDALLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 NIT/CIT: 1.890904995
Referencia: PQR 12815867-27F7-R Teléfono: 380 80 90 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Causal Devoluciones:	
<input type="checkbox"/> RE	Rehusado
<input type="checkbox"/> NE	No existe
<input type="checkbox"/> NS	No reside
<input checked="" type="checkbox"/> NR	No reclamado
<input type="checkbox"/> DS	Desconocido
<input type="checkbox"/>	Dirección errada
<input type="checkbox"/> C1	Cerrado
<input type="checkbox"/> N1	No contactado
<input type="checkbox"/> FA	Fallido
<input type="checkbox"/> AC	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> EM	Fuerza Mayor

Nombre/Razón Social: GILVARDO DE JESUS DAVID
Dirección: RURAL 1902342008622065000 QUILAFALDA
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3088150
Ciudad: DABEIBA ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

Valores	Destinatario
Peso Físico (grs): 200	Dice Contener: AVISO
Peso Volumetrico (grs): 0	
Peso Facturado (grs): 200	
Valor Declarado: \$0	
Valor Flete: \$77.050	Observaciones del cliente: LISTA DE CORREO
Costo de manejo: \$0	
Valor Total: \$77.050 COP	

C.C. Tel. Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor: *E. Nieto G*

Gestión de entrega: *08 SEP 2025*



33334693000150RA534454980C0

Empresas Públicas de Colombia - Bogotá - Calle 26 # 42 - 12E - Tel: 01 8000 111 210

El sistema de servicios postales garantiza la entrega de los paquetes en los días hábiles de la jornada de servicio, siempre y cuando se presente en el punto de destino antes de la hora de corte de la jornada de servicio.

3333
PO-MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE