

NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

ALEJANDRA MARIA HENAO

PQR-13069359-K8V7-RA

CR 70 CL 96 -78

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13069359-K8V7-R

Radicado Nro. 20250120191090

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: 24/10/2025

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,

ALBA MILENA RAMOS GRANADA



059720006000780202-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 24 de octubre de 2025

Señora
ALEJANDRA MARIA HENAO
CR 70 CL 96 -78
Teléfono 3226005846
Medellín, Antioquia

0156ER- 20250130192779

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120191090

Cordial saludo señora Alejandra María,

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 en la decisión notificada mediante PQR-13069359-K8V7, relacionada con la recuperación de consumos de energía realizada en el mes septiembre de 2025, bajo el contrato 553010, para la dirección CR 70 CL 96 -78 (INTERIOR 202) del Municipio de Medellín, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 1 de octubre de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial de la oficina Miguel de Aguinaga, usted en calidad de usuaria del servicio, presentó inconformidad sobre el cobro relaciono con el acta de recuperación de consumo No.1401146 sobre el servicio de energía facturado bajo el contrato No.553010, indicando que no han realizo ninguna manipulación al medidor, adicional dice que el cable que se encontraba suelto posiblemente lo dejo el personal cuando le realizaron suspensión del servicio por falta de pago, trámite que fue registrado con caso PQR-13069359-K8V7.

Nuestra empresa dio respuesta a su requerimiento el cual fue notificado el mismo día de manera personal, en 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. Acto seguido fue notificada de la decisión donde se informó sobre 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 comunicada en la decisión con caso PQR-13069359-K8V7 argumentando no estar de acuerdo con lo allí expuesto donde manifiesta que no se tiene en cuenta que el

domicilio es un interior y no tiene visibilidad ninguna hacia la calle y además, no toman foto del acceso a la casa y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

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 con PQR-13069359-K8V7 correspondiente a los consumos de energía recuperados en el mes de septiembre de 2025; por ser 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.

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 la Empresa: 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 0156-1401146, Acta No: SICO-3238036, 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 08 de septiembre de 2025, al inmueble ubicado en la dirección CR 70 CL 96 -78 (INTERIOR 202) del municipio de Medellín, con instalación No 059720006000780202, servicio suscrito 91999491, se encontró la siguiente irregularidad:

Se halló el servicio de energía con fase interrumpida, asociado al medidor marca Iskra, número de serie 19689921, con lectura 13225. Se evidenció una fase suelta desde la caja porta bornera ubicada en la parte alta del poste, situación que ocasionaba que el disco del medidor permaneciera frenado e impidiera el registro correcto del consumo demandado por el inmueble.

Al momento de la visita, la instalación registraba 120 voltios con una corriente de 5,18 amperios de carga. La instalación corresponde a categoría residencial. La novedad fue informada al usuario, quien no suministró información personal; como constancia, el acta fue firmada por el testigo identificado con cédula de ciudadanía Nro. 1.152.692.426. El servicio fue normalizado mediante la conexión adecuada. Aforo: Bombillos Led (7), Lavadora De Ropa (1) y Nevera (1) para un total de 1005 Vatios.

La forma de recuperación utilizada corresponde a aforo 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 CR 70-CL 96 -78 (INTERIOR 202) del Municipio de Medellín, Antioquia, 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.
- 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.

Además, es importante mencionar que, en los meses recuperados e inclusive meses atrás, en su inmueble se venía facturando para el servicio de energía un consumo promedio de 12 kWh, el cual no es acorde al uso, estrato y ocupación de su inmueble. Donde para el estrato 3, se pueden observar consumos superiores a 100 kWh.

Aclaremos que, nuestra empresa solo inicio 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, al señor que atendió la revisión en calidad de testigo, 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 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 facturar la energía dejada de facturar, y a proferir y comunicar el inicio de la actuación administrativa.

Por lo expuesto en este escrito, se considera que contrario a lo argumentado por el cliente es claro que sí conocía de manera previa los por menores de la investigación para la recuperación de consumos adelantada en su contra, siendo que sobre estos mismos supuestos fue que edificó los argumentos de la reclamación y posteriormente los recursos impetrados contra la decisión desfavorable a su reclamación inicial, lo que resulta suficiente para desvirtuar la violación al derecho de defensa y contradicción que derivó en la decisión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En tanto si lo que se pretende es la protección del debido proceso en lo que toca con el derecho de defensa, debe entenderse que al haberse pronunciado el afectado sobre tales pruebas y más específicamente sobre los hechos que en tales pruebas estaban contenidos como lo está haciendo en la instancia del recurso de reposición y en subsidio el de apelación, por tanto es necesario concluir que contaba con el material suficiente para ejercer tal derecho de defensa y con ello, se desvirtúa la violación alegada.

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.*

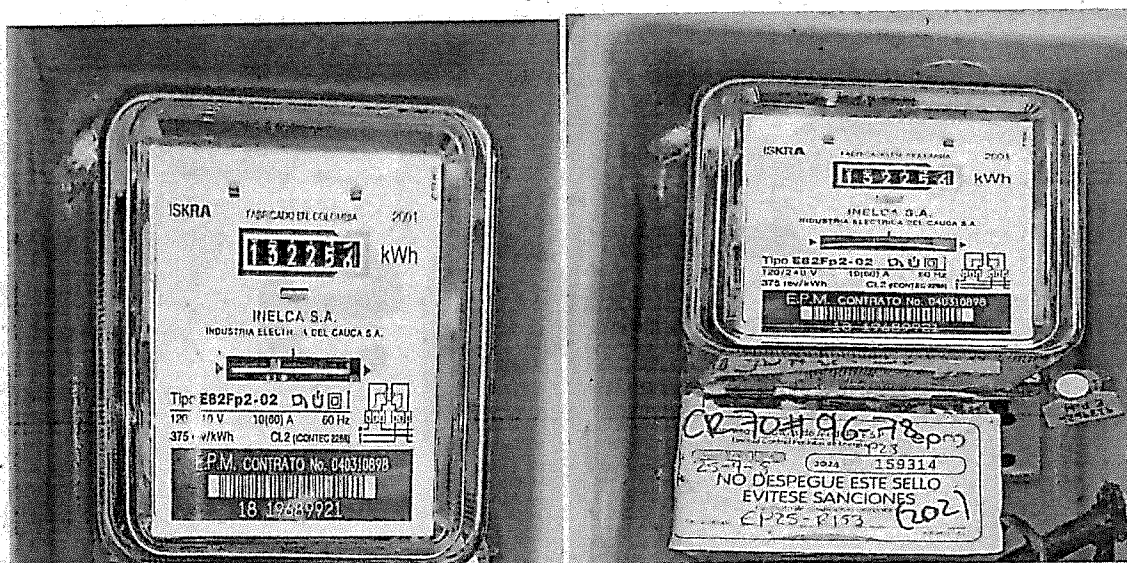
De acuerdo con sus argumentos; es preciso aclarar que, la situación encontrada en el inmueble (fase interrumpida), genera incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes y se encuentra tipificada en la cláusula 42 del mismo; y, en su domicilio con dirección CL 76 CR 43 A -39 del Municipio de Medellín, Antioquia, se encontró irregularidad. Es de anotar que la irregularidad 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.

Así mismo, es importante mencionar que, si bien, en el radicado del asunto, usted manifiesta que no se tiene en cuenta que el domicilio es un interior y no tiene visibilidad ninguna hacia la calle, en el registro fotográfico aportado por nuestros revisores en el momento de la visita, se observa que, la irregularidad fue encontrada en el medidor con marca y serie No. 18_E82CP2_19689921, la cual corresponde a su inmueble.



Finalmente, cabe precisar al tener como precedente sus apreciaciones sobre la conexión del servicio, 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 velar porque personas ajenas no tengan contacto con él, ya que cualquier adulteración, daño o reposición es a su cargo, por esta razón, 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.

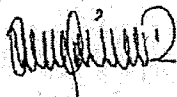
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión entregada con PQR-13069359-K8V7, relacionada con el cobro de la recuperación administrativa de consumos de energía realizada mediante el oficio 0155- 401146 por valor de \$339.285,63 facturados en septiembre de 2025, donde se dio traslado del material probatorio al usuario, garantizando el derecho a la defensa y contradicción, teniendo en cuenta la irregularidad encontrada en la instalación el 8 de septiembre 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 ésta entidad.

El valor de \$339.285,63 correspondiente a los consumos de energía recuperados en el mes de julio de 2025 objeto de este trámite, se encuentra como valor 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 y, si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

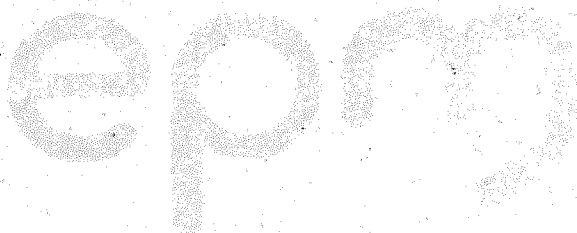
Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



ALBA MILENA RAMOS GRANADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13069359-K8V7-R



472

3333
507

01010

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT. 990.062.917-9

Método Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 05/11/2025 07:43:02

Orden de servicio: 18043643

RA544663761C0

Valores	Destinatario	Remite	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		Causal Devoluciones:		
			Dirección: Carrera 58 # 42 - 125	NIT/C.G/T.: 890904996	RE Rehusado	CE Cerrado	
			Referencia: PQR-13069359-K8V7-R-A	Teléfono: 380 80 90	Código Postal: 050035072	NE No existe	NC No contactado
			Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469	NS No reside	FA Fallecido
			Nombre/ Razón Social: ALEJANDRA MARIA HENAO			NR No reclamado	AC Apartado Clausurado
			Dirección: CR 70 CL 96 - 78	Código Postal: 050042702	Código Operativo: 3333507	DE Desconocido	FM Fuerza Mayor
			Tel: 3226005846	Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Dirección errada	
			Peso Físico (grs): 200	Dice Contenedor: CDA-0155-AVISO	Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
			Peso Volumétrico (grs): 0	Planta 6x13	C.C. Tel: Hora: 9:17		
			Peso Facturado (grs): 200	Observaciones del cliente: PQR-13069359-K8V7-R	Fecha de entrega:		
			Valor Declarado: \$0	Casa 3 Pisos	Distribuidor: Elquin Rodrigo Acevedo		
			Valor Flete: \$10.250		C.C. 71.723.514		
			Costo de manejo: \$0		Gestión de entrega:		
			Valor Total: \$10.250 COP		1er 2do		



3333469333507RA544663761C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Dirección 25 D # 45 A-58 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 0120 / Tel. contacto 01 4722000

www.4-72.com.co / www.4-72.com.co / www.4-72.com.co / www.4-72.com.co / www.4-72.com.co / www.4-72.com.co / www.4-72.com.co / www.4-72.com.co

05 NOV 2025
JAI ME GOMEZ
71683209

07 NOV 2025

3333
469
O MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE