

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
15/12/2025 19/12/2025

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.



Medellín, 10 de diciembre de 2025.

Señor
JORGE ALBERTO OROZCO
roberticuo@hotmail.com

0156ER- 20250130220293

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120225994.

Cordial saludo señor Jorge Alberto,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición por la respuesta entregada en la PQR-13214025-N8F9 relacionada con el cobro asociado a la recuperación de consumo del servicio de energía facturada bajo el contrato N.8407053, correspondiente al inmueble identificado con la dirección CR 17 B CL 56 DD -3 (INTERIOR 114) del municipio de Medellín, Antioquia y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 26 de noviembre del presente año, en una de las oficinas de atención al usuario, usted en calidad de propietario presentó inconformidad sobre la recuperación de consumo del servicio de energía, indicando no estar de acuerdo ya que el mismo personal de EPM cuando le realizo la conexión genero esa conexión irregular. La reclamación quedó registrad con la PQR-13214025-N8F9.

Nuestra empresa luego de verificar la información para la misma fecha y de manera personal dio respuesta a su reclamación en la cual le comunicamos que, teniendo en cuenta el acta de recuperación SICO-3239127, asociada a la visita técnica realizada el día 26 de septiembre del 2025, en la cual se encontró el servicio de energía prepago, con una línea directa en alambre calibre Nro. 10 color verde y negro, registrando 120 voltios y una corriente de 16.5 amperios de carga. La tomaron desde red de alumbrado público en poste la cual derivan hasta el segundo piso, llevada hacia el interior de la vivienda, situación que no ha permitido el registro y/o facturación correcta de los consumos demandados por el inmueble. Se deja normalizado el servicio. Razón por la cual, la empresa está facultada para recuperar los consumos dejados de facturar. Por consiguiente, no se reconsideraron los valores cobrados por concepto de recuperación de consumos (producto de la anomalía), por un valor de \$1.223.545.

Acto seguido fue notificado de la decisión y se informó sobre 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 así mismo el canal oficial para radicarlos y en particular el cumplimiento con lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín por la respuesta comunicada en la decisión de la PQR-13214025-N8F9, en el cual argumenta que, la acometida estaba un metro antes, la cual se corrió por modificación del inmueble y se tubo que empalmar mas alambre y el personal de epm dice que es un contrabando y si lo corta me quedo sin energía, por lo que, solicita revisión para subsanar energía.

Análisis adelantado por EPM

En el análisis de su caso es importante mencionar que nuestra empresa en virtud de garantizar las condiciones en las cuales se está dando la prestación del servicio procede a verificar el estado de sus instalaciones y elemento de medición realizando revisiones técnicas que haya a lugar y es obligación del usuario permitir la revisión. (cláusula 37, literal k del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Por lo que, en revisión realizada por personal adscrito a la empresa ejecutada el 26 de septiembre del presente año y bajo la orden de trabajo N. 17282310 se encontró una Línea directa (conexión irregular) en alambre calibre Nro. 10 color verde y negro, registrando 120 voltios y una corriente de 16.5 amperios de carga. La tomaron desde red de alumbrado público en poste la cual derivan hasta el segundo piso, llevada hacia el interior de la vivienda.

Dicha irregularidad impedía registrar el consumo real de energía, y como consecuencia el valor a facturar. El medidor del servicio prepago surte Tienda y la persona encargada no firmó el acta.

De acuerdo con la revisión ejecutada en terreno, se dejó constancia de:

- La empresa estaba autorizada a realizar el procedimiento de acuerdo con lo establecido en el CCU y en la Ley 142 de 1994.
- El personal que atendió el procedimiento se identificó e informó el objetivo de la visita.
- La posibilidad de estar asistido por un técnico electricista o testigo hábil, o cualquier medio probatorio en los términos del artículo 165 del Código General del Proceso.
- Se informó la irregularidad detectada y se normalizó el servicio.

El resultado de la revisión realizada permite establecer la oportunidad del cobro efectuado.

En cumplimiento del procedimiento establecido para la recuperación administrativa de consumo dejado de facturar, se remitió junto con la facturación del consumo la comunicación 0155-1406857, en la cual se detalló el procedimiento aplicado, los hallazgos obtenidos durante la visita, la cantidad de energía a recuperar, su costo y el método utilizado para su cálculo. Asimismo, se adjuntaron las pruebas con las que cuenta la empresa, dentro de las cuales se evidencia claramente la existencia de una línea directa que afectaba el registro de consumo del medidor con serie 14363596033. De esta manera, se cumple con los presupuestos probatorios de utilidad, conduencia y pertinencia, dado que las evidencias fueron recopiladas conforme a las circunstancias de tiempo, modo y lugar, y cuentan con el rótulo correspondiente.

Téngase en cuenta que lo detectado en la visita técnica fue documentado como línea directa y este tipo de conexión al servicio de energía se encuentra definida como *“la conexión irregular que se hace en las conexiones eléctricas de un predio, con el fin de hacer uso del servicio de energía sin que el consumo sea registrado y de esta manera obtener unas menores lecturas o no obtener lectura alguna”*, es decir, con este tipo de conexión los equipos o electrodomésticos de los cuales se surtía el servicio no estaban siendo registrados por el equipo de medida.

La situación anterior dio origen a la reclamación como parte del derecho de contradicción y defensa a causa de la irregularidad encontrada en revisión realizada. Con lo anterior, se busca hacer partícipe al usuario desde un inicio de la actuación administrativa realizada, brindándole la posibilidad de hacer valer los medios probatorios determinados en el artículo 165 del Código General del Proceso con el fin de ejercer su derecho de contradicción y defensa.

Por lo que, de acuerdo con sus argumentos, la empresa sí demostró técnicamente:

- La existencia de la irregularidad.
- La forma en que se omitía el registro del consumo.
- Las mediciones de carga instantánea obtenidas con equipo patrón.

El consumo dejado de facturar no se estimó arbitrariamente, sino que se calculó con base en el método por potencia instantánea sin descontar el consumo inicial facturado, sustentado en las cláusulas 51 a 56 del CCU y en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Es decir, se tomó el voltaje y amperaje que era transportado por la línea directa hacia el interior del predio el cual registra de manera efectiva los electrométricos de los cuales se surtía esta conexión en el momento de la detección de la irregularidad. Es decir, trayendo a colación la definición inicial dada de lo detectado en el predio por medio de este método de aforo alternativo estamos teniendo en cuenta la capacidad nominal de los equipos eléctricos que estaban siendo susceptibles a la demanda del servicio al momento de la visita.



Corriente encontrada 16.5

La siguiente formula se aplicó teniendo en cuenta la información levantada en el predio:

$$PI = ((Vr \times Ir) + (Vs \times Is) + (Vt \times It)) / 1000$$

Vr, Vs, Vt = son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro.

Ir, Is, It = son las corrientes medidas en la derivación de cada fase.

CDF = (PI * Fu), donde:

Fu = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

Por ejemplo:

$$PI = ((120 \times 16.5) + (0 \times 0) + (0 \times 0)) / 1000 = 1.98 \text{ CDF} = (1.98 \times 144) = 285.12 \text{ KWh por cada periodo recuperado.}$$

Aclarado lo anterior de acuerdo con el acervo probatorio que posee nuestra empresa y amparada por lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, procedimos a recuperar el consumo dejado de facturar para los períodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025 por valor de \$1.223.545:

Año - Mes	Tipo de Consumo	CF	CDF	TV \$	Subsidio \$	VCDF \$
Sep 2025	Energía Activa	172.19 (Kwh)	285.12 (Kwh)	\$901.37	-\$0.12	\$256,998.58
Ago 2025	Energía Activa	132.45 (Kwh)	285.12 (Kwh)	\$888.86	\$0.18	\$253,431.94
Jul 2025	Energía Activa	101.70 (Kwh)	285.12 (Kwh)	\$846.43	\$12,684.86	\$228,648.73
Jun 2025	Energía Activa	149.00 (Kwh)	285.12 (Kwh)	\$836.50	-\$0.19	\$238,502.44
May 2025	Energía Activa	114.11 (Kwh)	285.12 (Kwh)	\$890.31	\$7,882.20	\$245,963.33
Total					\$20,566.93	\$1,223,545.02

Durante la visita técnica realizada, el personal autorizado acudió a la instalación para efectuar la verificación del servicio. Sin embargo, el usuario no atendió, hecho que quedó consignado en el acta.

Cuando el usuario no se encuentra presente, no atiende o no permite el acceso, el procedimiento operativo, conforme a la Ley 142 de 1994 y al Contrato de Condiciones Uniformes, establece que:

- El acta puede ser firmada por un testigo presente en el lugar con el fin de dejar constancia de la actuación realizada por la empresa.

Este testigo valida que, el personal técnico estuvo en el sitio, la revisión sí se llevó a cabo, los hallazgos corresponden a lo encontrado en la instalación, y que se dejó comunicación o documento correspondiente.

Asimismo, la ausencia del usuario no impide que la empresa realice la verificación, ya que la visita se desarrolla sobre los elementos visibles de la instalación (gabinete, caja bornera, acometida, cables expuestos o accesibles desde áreas comunes), sin necesidad de acceder al interior del inmueble cuando no es posible.

Por lo tanto, la firma del testigo es completamente válida y procedente, y garantiza la legalidad y transparencia del procedimiento cuando el usuario no está presente o no atiende la visita.

Adicionalmente, con la orden de trabajo N.17112069 el 06 de mayo de 2025 en revisión de control y seguimiento se había identificado línea directa tomada desde la red de alumbrado público hacia el interior de la instalación entrando por un segundo piso en alambre rígido negro. En dicha revisión se instaló sello de papel al medidor N.126558, por lo que, fue normalizado retirando la línea directa. Por lo tanto, la línea directa fue nuevamente instalada en el inmueble, misma encontrada en la última revisión.

Sobre su afirmación respecto a la acometida por modificaciones en el inmueble y la necesidad de empalmar, es pertinente señalar que cualquier intervención en la acometida o adaptación de la infraestructura eléctrica solo puede ser realizada por personal autorizado de EPM.

La manipulación por parte de terceros, aun cuando se argumente que fue por adecuaciones internas, genera riesgo para la seguridad del usuario y puede derivar en que el sistema quede en condición de irregularidad, como ocurrió en las visitas mencionadas.

Así mismo, se resalta que, en ambas oportunidades, la conexión encontrada no correspondía a una adecuación técnica permitida, sino a una línea directa activa, razón por la cual fue retirada en la primera revisión, de hecho, en la revisión del día 26 de septiembre no fue posible normalizar la instalación por novedades de orden público. El hecho de que el hallazgo se haya repetido constituye reincidencia en una conducta prohibida, de acuerdo con el CCU.

La decisión empresarial de recuperar la energía no facturada se tomó independientemente de la persona que propiciara la situación, 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.

Le informamos 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.

Considerando todo lo anterior, en atención al recurso de reposición que compete a nuestra empresa, se confirma la decisión emitida mediante la PQR-13214025-N8F9 relacionado con la recuperación administrativa de consumos del servicio de energía facturada en octubre de 2025 por valor de \$1.223,545, por lo que, no se encuentra mérito alguno para modificar ni revocar la decisión notificada en respuesta a su reclamación inicial, toda vez que los procesos de facturación se encuentran ajustados a lo que la normatividad vigente ha establecido.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

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,



LINA MARCELA ACEVEDO POSADA
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

PQR-13214025-N8F9-R



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1456146
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	roberticuo@hotmail.com - Jorge Alberto Orozco
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225994
Fecha envío:	2025-12-11 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:01:33		Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:01:33 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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:01:34	Dec 11 18:01:34 cl-t205-282cl postfix /smtp[32747]: 1369412487EF: to=<roberticuo@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.14]:25, delay=1.1, delays=0.1/0.02/0.7/0.3, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.14] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AM4PEPF00027A5E.eurprd04.prod.outlook.com] o m 2025-12-11T23:01:33.954Z 08DE33FC528A16D4] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:40:54 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:40:57	Consumo para id 1456146, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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 20250120225994

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-13214025-N8F9-R-1140.pdf	application/pdf	9ad4d83d519e5809a50d5703ab57ef6475dd1aae311e8cd390247ad31f3bf52a

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

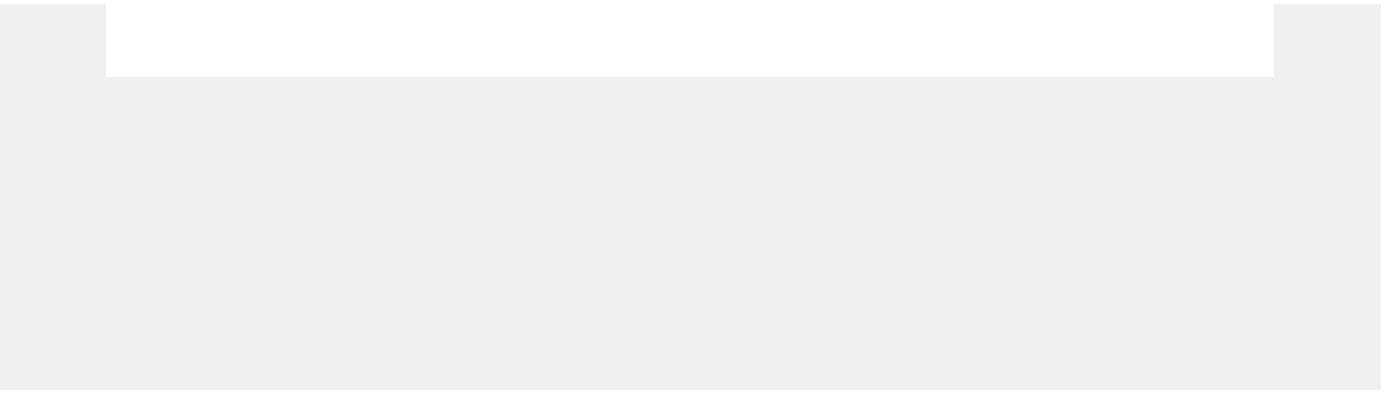
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225994. Agradecemos que nos permitas 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