

Medellín, 12 de Diciembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
23 ENE 2026	29 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

**MARIA LUCIA ALZATE MONTOYA**

**PQR-13182450-V6X4-RA**

RURAL\_190698200001750000\_\_VALLE DE MARIA

EL SANTUARIO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13182450-V6X4-R

Radicado Nro. 20250120220308

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: 02/12/2025

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,

*Lina Marcela AP*

LINA MARCELA ACEVEDO POSADA



190698200001750000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Medellín 02 de diciembre de 2025.

Señora  
**MARIA LUCIA ALZATE MONTOYA**  
190698200001750000\_VALLE DE MARIA  
Teléfono 3122085955  
El Santuario, Antioquia

**0156ER- 20250130216607**

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120220308.

Cordial saludo señora Maria Lucía,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó derecho de petición por la respuesta entregada a la reclamación registrada con el radicado N. 20250120214914 relacionado con la recuperación administrativa de consumos del servicio de energía facturada por un valor de \$812.101.88; bajo el contrato N. 6924299 correspondiente al inmueble identificado con la dirección 190698200001750000\_VALLE DE MARIA del municipio de Santuario, Antioquia y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

#### **Antecedentes**

El 11 de noviembre del presente año, usted presentó inconformidad con el cobro por concepto de recuperación administrativa de consumos de energía por valor de \$812.102 en donde argumentó que, fueron funcionarios de nuestra empresa quienes realizaron la conexión irregular. Dicha reclamación quedó registrada con el radicado 20250120214914.

Posteriormente, el 12 de noviembre nuestra empresa emitió la respuesta a su reclamación a través del oficio N. 0156REC-20250130204633 el cual fue notificado al correo electrónico autorizado [marialuciaalzate2022@hotmail.com](mailto:marialuciaalzate2022@hotmail.com) en el cual se informó que no se tienen motivos para modificar el cobro de recuperación administrativa de consumos dejados de facturar de energía, por valor de \$812.102, liquidado en octubre de 2025, en el contrato N° 6924299; teniendo en cuenta que para el cobro del cargo se tiene acervo probatorio de la anomalía detectada, cumpliendo con todo el debido proceso de acuerdo con la normatividad vigente.

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 derecho de petición por la respuesta a la reclamación N. 20250120214914 en donde argumenta no estar de acuerdo con el cobro de la recuperación de consumos de energía puesto que ha cancelado las facturas, el medidor que se mostró en el comunicado de la recuperación no corresponde, además, no observó ninguna línea directa hacia el medidor, por lo que no está de acuerdo con el cobro porque no tiene nada que ver con los consumos.

De acuerdo con lo manifestado en su escrito y teniendo en cuenta que está dentro de los términos y aunque no manifiesta de forma correcta ninguno de los recursos ofrecidos, nuestra empresa a fin de mantener una postura garantista para el usuario dará atención al recurso de reposición del cual es competente de acuerdo con lo normatividad vigente.

### **Análisis adelantado por EPM**

Retomando los argumentos presentados en su comunicado, se tiene que, el cobro por recuperación administrativa de consumos de energía fue originada en consecuencia de la anomalía encontrada en revisión realizada por nuestra empresa del 12 de septiembre de 2025, efectuada por personal adscrito a nuestra empresa al inmueble objeto de inconformidad, según consta el acta de revisión N°17269549, en la que se encontró el medidor de serie No 5450662 con líneas directas conectadas a 116 voltios por cada fase, en alambre calibre No 8, color negro y blanco, registrando unas corrientes por la línea número uno de 5.95, y por la línea número dos de 6.158 amperios de carga. Además el sello se detectó que fue manipulado. Todo lo anterior, afectando el registro real del consumo demandado en la instalación.

Al respecto, y una vez fue realizada la revisión en nuestros sistemas de información, y con relación a sus argumentos, es preciso afirmar que el medidor encontrado en la revisión del 12 de septiembre de 2025 sí corresponde a la instalación, incluso, en constancia de lectura tomada el 14 de febrero del presente año, se logra observar que es el mismo equipo de medida que fue encontrado,





De otro lado, una vez detectada la anomalía se normalizó el servicio retirando la línea directa encontrada, razón por la cual en el momento no observa o cables hacia el medidor. La irregularidad identificada en la visita se mostró al usuario presente en la instalación, el señor Guillermo Ochoa, en calidad de testigo, quien firmó el acta de la revisión, en la cual se documentó el procedimiento realizado.

De acuerdo con lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido para la recuperación administrativa de consumo dejado de facturar, nuestra empresa efectuó y se envió de manera conjunta con la facturación del consumo, la comunicación No 0156- 1400818 de 17 de septiembre de 2025, en el cual se detalló el procedimiento realizado, lo detectado en la revisión, la cantidad de energía que fue recuperada, su costo y el método a utilizado. La comunicación fue recibida en la instalación el por el señor Jaime Correa, como fue demostrado en la documentación adjunta a la reclamación.

La recuperación de consumos dejados de facturar fue realizada por los periodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025, a razón de \$812.102. Y, para determinar el consumo a recuperar se tuvo en cuenta la carga medida en amperios y voltaje de suministro, tomada el día de la revisión con la pinza voltiamperimetrica para la cual se utilizó la siguiente fórmula:  $PI = ((V_{rxlr}) + (V_{sxls}) + (V_{txlt})) / 1000$ , por el método aforo y forma de recuperación: potencia instantánea sin descontar consumo facturado.

De este modo, considerando la(s) medida(s) de voltaje de Fase 1: 116 Voltios y Fase 2: 116 Voltios y las corrientes de Fase 1: 5,95 Amperios, Fase 2: 6,15 Amperios; realizadas en el terreno durante la inspección, arrojaron una potencia equivalentes a 1,4036 Kilovatios Hora (kWh) que multiplicados por 144 (que es el 100% del factor de uso (FU) aplicado al sector Residencial), dio un Consumo Dejado de Facturar (CDF) de 202,11 kWh, sin descontar previamente los consumos que ya se habían facturado en cada periodo objeto de recuperación.

En relación con su manifestación según la cual usted no tenía una línea directa y ha cumplido con el pago de sus facturas, es importante precisarle que, según la visita técnica realizada el día 12 de septiembre de 2025 se encontraron derivaciones instaladas antes del medidor y descendían en tubería verde hacia el interior de la vivienda, lo cual impedía el registro real del consumo y afectaba directamente el valor facturado.

Durante la inspección se midieron corrientes de 5,95 y 6,158 amperios en cada una de las líneas, evidenciando carga activa no registrada por el equipo de medición. Además, el servicio fue normalizado mediante el corte de la derivación o línea encontrada.

Es importante aclarar que el historial de pagos no descarta la existencia de una conexión irregular. El pago de las facturas corresponde únicamente a los consumos registrados por el medidor, mientras que una línea directa, al estar conectada antes del equipo de medición, evita que parte del consumo sea registrado. Por esta razón, la identificación técnica de la irregularidad es determinante y constituye prueba suficiente de la afectación al sistema de medición."

Es importante señalar que la Ley 142 de 1994 establece las obligaciones de los usuarios frente al uso adecuado de los servicios públicos, así como las facultades de las empresas para actuar cuando se presentan alteraciones en los equipos de medición o conexiones no autorizadas.



En particular, el artículo 140 dispone que las empresas podrán suspender el servicio cuando se presenten anomalías en las instalaciones internas o externas que afecten la medición o la seguridad del servicio.

De conformidad con lo anterior, la existencia de líneas directas conectadas antes del medidor constituye una irregularidad que impide la medición real del consumo y vulnera la prestación del servicio. En consecuencia, la empresa debe normalizar la instalación, registrar el hallazgo en acta y, de ser necesario, adelantar el proceso administrativo correspondiente.

La irregularidad fue documentada en el acta correspondiente y normalizada en campo, evidencia que constituye prueba suficiente para adelantar el proceso administrativo de recuperación. Por lo tanto, y conforme a lo dispuesto en los artículos citados, es procedente la recuperación de los consumos no registrados, dado que la irregularidad afectó la medición y generó una diferencia entre el uso real del servicio y el consumo facturado.

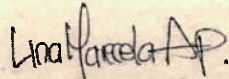
Considerando todo lo anterior, en atención al recurso de reposición que compete a nuestra empresa, se confirma la decisión emitida a la reclamación registrada con el radicado N.20250120214914 relacionado con el cobro a razón de \$812,102 facturado en septiembre de 2025 por concepto de recuperación administrativa de consumos, razón por la cual, 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.

Dada esta situación, el valor \$812.102 que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado en su factura, la cual se adjunta a la presente comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio, no obstante, si requiere alternativas de financiación para el pago, podrá solicitarlas a través de nuestras oficinas de atención al usuario, 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,



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

PQR-13182450-V6X4-R

Anexo (1 folio):

-Factura con valores cargados y actualizada.



# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

**CONTRATO: 6924299**

**DIRECCIÓN ENTREGA:**

**VALLE DE MARIA**

**MUNICIPIO: EL SANTUARIO-ANTIOQUIA**

**DOCUMENTO No. 1479087069**

**CLIENTE: MARIA MONTOYA VDA DE A**

**CC/NIT: 287796**

**CICLO: 105 - ESTRATO: 3**


**Facturación de:**  
**NOVIEMBRE/2025**

**Día Mes Año**

**Fecha máxima pago 24/12/2025**

**REFERENTE DE PAGO:**  
**1110802677-44**

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	28 kwh	\$20.145,04	38 kwh	\$271.178,78
<b>TOTAL EPM</b>				<b>\$271.178,90</b>
<b>MYS CUENTAS VENCIDAS</b>				<b>\$520.488,88</b>
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>				<b>\$20.434,22</b>
<b>SALDO APLICA</b>				<b>-\$291.613,00</b>
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>				<b>\$812.102,00</b>

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$6.766,77



(415)7707173981008(8020)111080267744(3900)812102(96)20251224



**CONTRATO:6924299**

**TOTAL A PAGAR \$812.102,00**

**\* ESTADO DE CUENTA \***

**PRODUCTO 100**

**Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)**

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

190698200001750000-105-010581032

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 D.O. 25.0.95 A.95  
Atención al usuario: (57) 312 722000 - 01 4908 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co  
Ministerio de Correos

Destinatario

Remite: RITA SODI  
Destinatario: MARIA LUCIA ALZATE MONTOYA  
Dirección: RURAL\_190698200001750000\_VALLE DE MARIA  
Ciudad: EL SANTUARIO ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Fecha de emisión

Remitente

Remite: RITA SODI  
Destinatario: MARIA LUCIA ALZATE MONTOYA  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Envío: RA549188999C0

CUMAYOS

3000  
079

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 16/12/2025 11:13:35

Orden de servicio: 18099819

RA549188999C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.I.: 890904988		
Referencia: PQR-13182450-V6X4-R	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Nombre/ Razón Social: MARIA LUCIA ALZATE MONTOYA		
Dirección: RURAL_190698200001750000_VALLE DE MARIA		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3000079
Ciudad: EL SANTUARIO ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	
Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: AMSO	
Peso Volumétrico(grams): 0		
Peso Facturado(grams): 200		
Valor Declarado: \$0		
Valor Flete: \$16.800	Observaciones del cliente:	
Costo de manejo: \$0		
Valor Total: \$16.800 COP		

Causal Devoluciones:			
RE	Rehusado	G1 G2	Cerrado
NE	No existe	N1 N2	No contactado
NS	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tak Hora:

Fecha de entrega: 16/12/2025

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er

16 ENE 2026

2do



33334693080079RA549188999C0

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 0720 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tiene conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tendrá sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE3333  
469