

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

Medellín, 12 de Diciembre de 2025

23 ENE 2026

29 ENE 2026



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.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

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 María 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 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

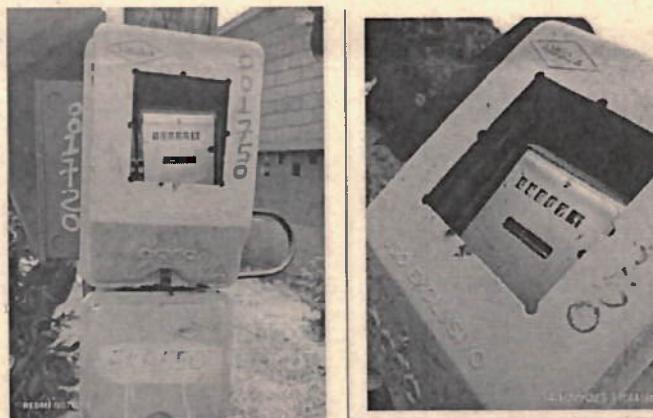
Con el radicado del asunto, usted presentó derecho de petición por la respuesta a la reclamación N. 20250120214914 en donde argumenta no estar de acuerdo con el cobro de la recuperación de consumos de energía puesto que ha cancelado las facturas, el medidor que se mostró en el comunicado de la recuperación 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 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 períodos 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 voltiámetro 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 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.

190698200001750000-105-010581032

CONTRATO: 6924299

DIRECCIÓN ENTREGA:

VALLE DE MARIA

MUNICIPIO: EL SANTUARIO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1479087069

CLIENTE: MARÍA 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 CONSUMO	VALOR	MES ACTUAL CONSUMO	VALOR
epm ENERGÍA	28 kwh	\$20.145,04	38 kwh	\$271.178,78
		TOTAL EPM		\$271.178,90
		MÍS CUENTAS VENCIDAS		\$520.488,88
		TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES		\$20.434,22
		SALDO APLICA		-\$291.613,00
		TOTAL A PAGAR GRUPO EPM		\$812.102,00

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



epm®

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

CONTRATO: 6924299

TOTAL A PAGAR \$812.102,00

PRODUCTO 100

* ESTADO DE CUENTA *

Consulta y paga tu factura en línea a través de 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.

卷之三

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-1

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo :	PO.MEDELLIN
Orden de servicio:	18099819

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

RA549188999CC



3000 079	Remitente Nombre / Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Calle Dirección:CARRERA 58 N° 42 - 125 Referencia:PQR-13182450-VBX4-R Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA	Causal Devoluciones: Re Rehusado No No existe NS No reside NR No reclamado DE Desconocida FM Dirección errada	C1 C2 N1 N2 FA AC FM	Cerrado No contactado Fallecido Apartado Clausurado Fuerza Mayor
Destinatario Nombre / Razón Social: MARIA LUCIA ALZATE MONTOYA Dirección:RURAL_190698200001750000_VALLE DE MARIA Tel: Ciudad:EL SANTUARIO_ANTIOQUIA	Código Postal: Código Operativo:3000078 Dept:ANTIOQUIA	Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
		C.C. Fecha de entrega: Distribuidor: Observaciones del cliente :	Tel: Hora: 16 ENE 2026	
Valores Peso Físico(grs):200 Peso Volumétrico(grs):0 Peso Facturado(grs):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$16.800 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$16.800 COP	Dice Contener :AVISO	Gestión de entrega: 1er 2do		

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 800 00 210 / Tel. contacto: 01 800 00 21000