

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
23/01/2026	29/01/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 20 de enero de 2026

Señor
SAMUEL ANTONIO OSORIO SANCHEZ
samuelantonioosoriosanches@gmail.com

0156REC- 20260130008328

Asunto: Respuesta al radicado 20260120001588

Cordial saludo señor Samuel Antonio,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación, mediante la cual reclama por el valor facturado en el contrato 476734, correspondiente a la instalación 177003760000000000_177003760000000000 en el municipio de Girardota, argumentando que se encontró una irregularidad de la cual no tenía conocimiento por lo que solicita realizar nuevamente la investigación, y con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos:

En primer lugar, es importante señalar que, conforme a los argumentos expuestos en su comunicado, esta reclamación será atendida únicamente en relación con el cobro por valor de \$1.508.721 facturado en diciembre de 2025, el cual se refiere a un cargo por recuperación administrativa de consumos de energía, esto teniendo en cuenta la visita efectuada el 29 de octubre de 2025 a la instalación, en la cual identificamos una irregularidad con los sellos del medidor de energía que surte la instalación, el cual no registraba el consumo real de la instalación y por ende, el valor facturado.

Dicha anomalía nos faculta para proceder con la recuperación de los consumos que no fueron facturados, conforme a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación del servicio de energía.

Al mismo tiempo, es importante mencionar los principales hechos indicadores que permitieron detectar la irregularidad antes mencionada:

1. En la revisión realizada el 29 de octubre de 2025, según consta en el acta de visita No. 17318050, se identificó que en la instalación 177003760000000000_177003760000000000 en el municipio de Girardota, el servicio de energía se surtía del medidor con serie 8061128.
2. Al verificar el equipo de medición, se evidenció que los sellos estaban violados o alterados, y que presentaba un alto porcentaje de error en las pruebas técnicas de voltaje realizadas.

Prueba de Error (PCT Equipo Patrón):

Marca - Modelo - Serie	Potencia Activa	Potencia Reactiva	Potencia Aparente	Fac. Potencia	% Error
_8061128	1487	-36.1	1491	0.997	-62.14

3. Debido a lo anterior, nuestra empresa consideró necesario realizar la revisión del equipo en laboratorio, procediendo al retiro del elemento de medida e instalando un equipo provisional con número de serie 26997754. Así mismo, en el acta de revisión la cual se encuentra firmada por usted se dejó constancia de que, en caso de evidenciarse manipulación del equipo, el usuario deberá asumir los gastos derivados de su calibración
4. En consecuencia, el resultado de la revisión técnica de laboratorio sugiere que el equipo fue manipulado, evidenciándose los numeradores deformados y sus piezas rayadas, lo cual impide el registro del consumo real de la instalación. Adicionalmente, algunos de sus componentes físicos presentaban fracturas y deterioro atribuibles a dicha manipulación

MEDIDOR INGRESÓ EN BOLSA DE CUSTODIA # 00323, CON SELLO DE SEGURIDAD # 2024-00570.
 Medidor presenta manipulación que no permite registrar correctamente el consumo de energía. Tiene los numeradores del registro deformados, con números rayados y sucios que no hacen parte de las características físicas del medidor.
 Los núcleos de circuitos de tensión y corriente están palanqueados, aumentando la distancia entre ellos, disminuyendo el movimiento del elemento móvil.
 Medidor no apto para ser reinstalado debido al estado no conforme de al menos uno de sus componentes y/o resultados.

Así las cosas, la recuperación de consumos se efectuó mediante el acta No. 0156-3241081 del 26 de diciembre de 2025, la cual contiene de manera clara y detallada los elementos necesarios para sustentar la decisión administrativa. En dicho documento se describe el proceso de revisión realizado en el predio, a través del cual se determinó la existencia de una irregularidad que impedía el correcto registro de los consumos.

Cabe mencionar que, los documentos generados durante la visita técnica al predio cuentan con su firma, lo cual evidencia que usted tenía conocimiento tanto del cobro a realizar como de la situación presentada en la instalación. Esto confirma que, hubo contacto directo con nuestra empresa y se brindó la información correspondiente durante la inspección.

Como consecuencia, nuestra empresa procedió a facturar los consumos no registrados, generando un cupón de pago por valor de \$1.508.721, correspondiente a los meses de septiembre y octubre de 2025, para un total de dos (2) meses recuperados. Esta información fue comunicada mediante el acta de revisión y el acta de recuperación, en las cuales se detallan los consumos a recuperar.

Año - Mes	Tipo de Consumo	CF	CDF	TV \$	Subsidio \$	VCDF \$
Oct 2025	Energía Activa	26.00 (Kwh)	887.82 (Kwh)	\$890.09	\$40,505.05	\$749,738.21
Sep 2025	Energía Activa	25.00 (Kwh)	888.82 (Kwh)	\$901.37	\$42,176.42	\$758,982.87
Total					\$82,681.47	\$1,508,721.08

Dicha cifra fue determinada por aforo sin descontar el consumo facturado, teniendo en cuenta los elementos eléctricos evidenciados al momento de la visita. Esta forma de determinar el consumo se encuentra establecida en la cláusula 53 del CCU de Energía. Téngase en consideración que lo detectado en la visita técnica fue documentado como medidor manipulado y este tipo de irregularidad no permite que la totalidad de las cargas del predio registren en el equipo de medida tal y como se informó en el acta y en oficio de notificación.

Así mismo, es importante mencionar que, el usuario del servicio es el responsable del estado de las redes internas, sus conexiones y su buen funcionamiento, por lo tanto, no se exime a la instalación de los cobros efectuados por la recuperación de consumos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que la revisión efectuada fue correctamente ejecutada siguiendo el debido proceso y la actuación administrativa adelantada por la Empresa se ajustó al procedimiento establecido por la Ley, razón por la cual, la Entidad no encuentra méritos para realizar ajuste alguno sobre el cobro de recuperación consumos del servicio de energía por valor de \$1.508.721.

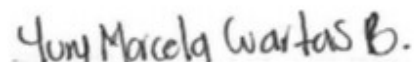
Consecuentes con todo lo expuesto, el cobro se realizó conforme a los lineamientos establecidos por la normatividad en materia de servicios públicos domiciliarios, por lo tanto, el cobro es correcto y nuestra empresa no encuentra procedente realizar ajuste o modificación de los valores facturados por concepto de recuperación de consumos de energía, facturados en el contrato 476734, para el inmueble de la instalación 177003760000000000_177003760000000000 en el municipio de Girardota.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Para finalizar, se separan provisionalmente los valores que son objeto de reclamo correspondiente a la recuperación administrativa de consumos por \$1.508.721. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor en reclamación será cargado en su próximo estado de cuenta. No obstante, puede comunicarse a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón con los valores previamente separados, para realizar el pago y así evitar que se generen intereses de mora una vez el valor sea nuevamente cargado.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



YURY MARCELA CUARTAS BOLIVAR
Empresas Públicas De Medellín, E.S.P
PQR-13307003-G6S2

Anexos:

- Factura provisional contrato 476734
- Soporte de envío acta
- Acta de recuperación consumos
- Soporte de lecturas.



Anexo 1: Respuesta al radicado 20260120001588

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 476734
DIRECCIÓN ENTREGA:
177003760000000000
MUNICIPIO: GIRARDOTA-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1488037510
CLIENTE: SAMUEL ANTONIO OSORIO SANCHEZ
CC/NIT: 70321643
CICLO: 15 - ESTRATO: 2

Facturación de:
ENERO/2026

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 09/02/2026

REFERENTE DE PAGO:
1118376869-94

177003760000000000-15-001528514

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
ENERGÍA	76 kwh	\$38.240,76	103 kwh	\$1.508.721,08
TOTAL EPM				\$1.508.721,08
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$0,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$1.508.721,08
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$0,00

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: **\$82.681,47**



(415)7707173981008(8020)111837686994(3900)00(96)20260209



CONTRATO: 476734

TOTAL A PAGAR \$0,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

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.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
 Carrera 58 N° 42-125 - AA 940
 Conmutador: 3808080 - Fax: 3569111
 Medellín-Colombia
www.epm.com.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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1478012
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	samuelantonioosoriosanches@gmail.com - Samuel Antonio Osorio Sanchez
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120001588
Fecha envío:	2026-01-21 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/01/21 Hora: 18:04:16		Tiempo de firmado: 2026/01/21 18:04:16 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/01/21 Hora: 18:04:17	Jan 21 18:04:17 s12146759 postfix/smtp [2764233]: BC0321E01222: to=<samuelantonioosoriosanches@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.26, delays=0.09/0.15/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser 6a1803df08f44-8942e5c53easi170373626d6.115 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/21 18:20:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/21 Hora: 18:20:34	Consumo para id 1478012, 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 20260120001588

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-13307003-G6S2-1896.pdf	application/pdf	5a297d7194ff7a12d61d6109ce13f8595b39e4f2e66530fa8446feece1f1c3ce

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 20260120001588. Agradecemos que nos permita 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