

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
23/12/2025	30/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Datos de la petición

Petición presentada por	Sindi Tatiana Valencia Giraldo	Número de radicado	20250120238445
		Fecha de radicado	15/12/2025
Dirección de respuesta	yeisonjaviernuñes4715@gmail.com	Numero de respuesta	20250130225826
		Fecha de respuesta	18/12/2025

Apreciada Sindi Tatiana,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente nos hizo llegar una petición en la que respecto a la instalación 122001319800000000 en el municipio de Medellín (Calle 46 con Carrera 10 Este 66), indica que recibió una notificación de EPM por un cable conectado a la red eléctrica, pero aclara que dicho cable no alimenta su vivienda (ubicada en el segundo y tercer piso), sino otra casa en el primer piso. Señala que el verdadero responsable no tiene contador y que EPM, al notar el cable, no exigió su retiro. A pesar de esto, la factura llegó a su nombre, quien rechaza pagar por un consumo ajeno, por lo tanto, solicita que se resuelva el malentendido.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

Respuesta a su petición

Le indicamos que, según verificación efectuada a nuestros aplicativos informáticos, identificamos la reclamación PQR-13254271-N3K5 del 15 de diciembre del presente año, que se realizó de manera presencial para la instalación mencionada, la cual se atendió en la misma fecha, informando lo siguiente:

"Teniendo en cuenta visita técnica realizada el día 14 de octubre de 2025, al inmueble ubicado en la dirección RURAL_122001319800000000_122001319800000000 del municipio de Medellín, servicio suscrito 129622382, se encontró la siguiente irregularidad: Línea directa conectada a 114 voltios 1 y 2, en alambre calibre N°8, color azul, registrando una corriente de 13,2 amperios de carga tomada desde trenza perforada por tramo que pasa por la fachada y lo ingresan por el muro lateral e ingresan por orificio en pared hacia la instalación interna para surtir edificación de dos pisos.

EPM facturó en el estado de cuenta de noviembre del 2025 recuperación por valor de \$859.074. De la visita quedó constancia en el acta de verificación N° SICO-3240094, de la cual se entrega copia.

La irregularidad encontrada en la visita técnica está tipificada en la cláusula 53 del Contrato de Condiciones Uniformes, como situación o conducta anómala de los suscriptores o usuarios que originan la recuperación del servicio consumido y no registrado en el equipo de medida.

Lo anterior 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.

Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir la factura que le fue entregada al momento de la reclamación por valor de \$181.836,05, correspondiente a los estados de cuenta de noviembre y diciembre de 2025.

Se dejan en reclamación lo correspondiente a la recuperación de consumo por valor de \$859.074. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

Si decide no interponer recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

Adicionalmente, se ofrecieron recursos de ley, de la siguiente forma:

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."

Importante:

Dado lo anterior, es importante mencionar que nuestra empresa le ofreció el recurso de reposición ante nuestra Entidad y, en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales se deben presentar por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes del conocimiento de la decisión.

Dichos recursos son el medio correspondiente para aportar o solicitar nuevas pruebas que conlleven a la empresa a cambiar su decisión, aclarando que en su caso tiene vigente la presentación de los recursos de Ley hasta el día 22 de diciembre del presente año.

Con lo anteriormente expuesto, nuestra empresa da trámite a su requerimiento, indicándole lo pertinente.

Se aclara que su solicitud fue atendida como una petición general, frente a la cual no proceden recursos de ley.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,


EDGAR CARVAJAL MONSALVE
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13261475-C2N0