

Medellín, 19 de diciembre de 2025

Señora **0156ER- 20250130226669**
NELBA MARIA SALGADO VARGAS
lilianagoesorteg@gmail.com

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120237483

Cordial saludo señora Nelba María,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión notificada mediante PQR-13248240-G0Z1, relacionada con la recuperación de consumos de energía realizada en el mes diciembre de 2025, bajo el contrato 12836059, para la dirección 191493100513673000 del Municipio de Nuevo Belén de Bajirá, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 11 de diciembre de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial de la oficina de Belén de Bajirá, Antioquia, usted en calidad de madre de suscriptor, se acercó a la oficina a reclamar por recuperación de consumos facturados con el acta No. SICO-3240727, informa que no está de acuerdo con este cobro, ya que el fraude lo realizaron en otra casa y que se están confundiendo de contador, trámite que fue registrado con caso PQR-13248240-G0Z1.

Nuestra empresa dio respuesta a su requerimiento el cual fue notificado el mismo día de manera personal, en donde luego de haber validado en nuestro sistema de información de acuerdo con lo actuado y dadas las correspondientes explicaciones, se resolvió no acceder a la reclamación presentada. Acto seguido fue notificada de la decisión donde se informó sobre los recursos de Ley que procedían y el período para su presentación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta comunicada en la decisión con caso PQR-13248240-G0Z1, solicitando que se revise nuevamente el caso, nueva verificación en su presencia y se anule el cobro por presunta recuperación de consumos debido a que no existe certeza y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

Sea lo primero aclarar que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión administrativa, por lo que se procede a evaluar el recurso de reposición en lo concerniente exclusivamente a la decisión administrativa con PQR-13248240-G0Z1

correspondiente a los consumos de energía recuperados en el mes de diciembre de 2025; por ser el objeto de la reclamación inicial, por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes por no ser parte de esta. Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Analizando la información existente en nuestros sistemas de información corroboramos que, para garantizar el cumplimiento de lo establecido en la norma, en la actuación administrativa la Empresa: Levantó acta de irregularidad directamente en la instalación, se informó del resultado de la visita, se dejó copia del acta levantada, se emitió decisión final frente a la irregularidad, se generó oficio 0155-1418572, Acta No: SICO-3240727, con las respectivas pruebas, se aplicó a cabalidad lo regulado en la normatividad vigente y se facturó conforme a los periodos que la misma permite.

Empresas Públicas De Medellín E.S.P. le informó que en la visita técnica realizada el día 23 de octubre de 2025, al inmueble ubicado en la dirección RURAL_191481100513673000_191481100513673000 del Municipio de Nuevo Belén De Bajirá, con instalación No 191481100513673000, servicio suscrito 131337246, se encontró la siguiente irregularidad:

Línea directa conectada a 102,8 voltios, en alambre calibre No 12 color negro, registrando una corriente de 14,5 amperios de carga. Se encuentra medidor serie E31-22586192 lectura 291 pct 1.79%. La línea directa la tomaron en forma que, conectaron directamente a la red secundaria un cable dirigido hacia la vivienda ingresando por un costado. Hecho que impedía registrar el consumo real de energía, y como consecuencia, el valor facturado. El usuario no firmó el acta de revisión, para constancia el acta fue firmada por el testigo identificado con cédula de ciudadanía Nro. 1028039306. Se normalizó el servicio retirando la línea.

La forma de recuperación utilizada corresponde a potencia instantánea sin descontar consumo facturado, esto se hace con base en las cláusulas 51 a 56 del contrato de condiciones uniformes del servicio de energía denominadas: Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Dicha comunicación fue enviada a la dirección 19148110051367300 del Municipio de Nuevo Belén De Bajirá, Chocó, en el cual se evidencia el acuse de visualización y conocimiento de este.

De acuerdo con sus argumentos; es importante tener en cuenta que:

- El usuario es responsable del cumplimiento de las obligaciones que tiene como cliente del servicio y que están dispuestas en el Contrato de Condiciones Uniformes servicio de energía dispuesto en la página web de nuestra empresa para la consulta de todos los usuarios. De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la acometida es responsabilidad exclusiva del usuario.
- Nuestra empresa no está efectuando imputaciones de tipo personal, ni objetando la buena fe del recurrente. El hecho da lugar a recuperar una energía dejada de facturar, independientemente de las circunstancias que menciona frente a las conexiones, dada la responsabilidad del usuario sobre el equipo de medida y los cambios efectuados.

- La decisión empresarial de recuperar la energía no facturada se tomó 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.
- La recuperación de consumos no cobrados en períodos anteriores, por las causales señaladas en la ley, no constituye una práctica de imposición de sanciones al usuario. En virtud de las normas acá señaladas, es ajustado a la ley que las empresas tomen las medidas legales y contractuales que estén a su alcance para determinar los consumos no facturados y para obtener su pago, en los términos y condiciones señalados en las normas.

Con respecto a sus argumentos donde solicita que, el cobro sea corregido y realizado al contrato correcto que es de la vivienda vecina con contrabando, consultamos el registro fotográfico tomado en el momento de la revisión, donde podemos evidenciar que, los datos de medidor del acta y el los de nuestro sistema de facturación son iguales, además, los registros realizados por nuestros funcionarios también son claros.



Aclaremos que, nuestra empresa solo inicio proceso de recuperación de consumo vía administrativa por apropiación de la energía eléctrica empresas oficiales y no de carácter penal, delito tipificado como lo contempla el Código Penal Colombiano Artículo 256. (LEY 599 DE 2000), Defraudación de fluidos. La cual se detectó a raíz de procesos de inspección que realiza nuestra empresa con personal especializado.

Es importante mencionar que, a quien atendió la revisión en calidad de testigo, se le indicó el procedimiento a realizar, se dio a conocer el objeto de la verificación, se dio a conocer el funcionario responsable de la actividad de verificación con la debida identificación que lo acreditaba como funcionario o contratista de nuestra empresa y se le informó la posibilidad de ser asistida durante la visita por un técnico electricista o testigo hábil.

Adicionalmente, dicha acta firmada de manera libre y voluntaria constituye prueba de la existencia de la irregularidad y demuestra que no se registraba el consumo correctamente, lo que permitió a la Empresa, amparada por lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, proceder a facturar la energía dejada de facturar, y a proferir y comunicar el inicio de la actuación administrativa.

Por lo expuesto en este escrito, se considera que contrario a lo argumentado por el cliente es claro que sí conocía de manera previa los por menores de la investigación para la recuperación de consumos adelantada en su contra, siendo que sobre estos mismos supuestos fue que edificó los argumentos de la reclamación y posteriormente los recursos impetrados contra la decisión desfavorable a su reclamación inicial, lo que resulta suficiente para desvirtuar la violación al derecho de defensa y contradicción que derivó en la decisión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En tanto si lo que se pretende es la protección del debido proceso en lo que toca con el derecho de defensa, debe entenderse que al haberse pronunciado el afectado sobre tales pruebas y más específicamente sobre los hechos que en tales pruebas estaban contenidos como lo está haciendo en la instancia del recurso de reposición y en subsidio el de apelación, por tanto es necesario concluir que contaba con el material suficiente para ejercer tal derecho de defensa y con ello, se desvirtúa la violación alegada.

En este punto es importante anotar que, de acuerdo con el artículo anterior, *al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.*

De acuerdo con sus argumentos; es preciso aclarar que, la situación encontrada en el inmueble (línea directa), genera incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes y se encuentra tipificada en la cláusula 42 del mismo; y, en su domicilio con dirección 19148110051367300 del Municipio de Nuevo Belén De Bajirá, Chocó, se encontró irregularidad. Es de anotar que la irregularidad encontrada no se produce espontáneamente ni por el transcurso del tiempo; se requiere manipulación intencional con el fin de evitar el registro parcial o total de los consumos demandados en el inmueble, evidenciándose una violación del CCU de energía, como consta en el acta de verificación técnica, en la que quedó establecida la existencia de manipulación en la conexión.

Es importante mencionar que, lo anterior fue un procedimiento 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.

Nuestra empresa al realizar este cobro se ajustó al debido proceso sin vulnerar los derechos del usuario. Por otra parte, la Constitución Política de Colombia en materia de servicios públicos domiciliarios garantiza a las personas el acceso a los mismos, pero es necesario que se lleve a cabo bajo los parámetros establecidos por las normas que desarrollan, determinando competencias, responsabilidades, cobertura calidad, régimen tarifario, prestación, subsidios, derechos y deberes de los usuarios, entre otros.

Cabe mencionar que, cuando se encuentran irregularidades o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que sean producto de acciones no accidentales o del incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) , se puede dar origen a la recuperación de energía dejada de facturar; por lo anterior se considera que los valores cargados son procedentes, imputables al usuario y que están debidamente liquidados, teniendo en cuenta que cuando el consumo no puede ser facturado correctamente por razones ajenas al prestador, la ley nos permite determinar y recuperar los consumos del inmueble que no fueron debidamente facturados en su momento.

Finalmente, cabe precisar al tener como precedente sus apreciaciones sobre la conexión del servicio, 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, por esta razón, quien haga uso del servicio en el inmueble debe acatar la recomendación de asegurar el sitio donde se encuentra ubicado el contador de energía, ya que ésta no le compete a la Entidad prestadora del servicio.

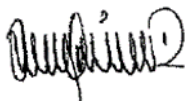
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión entregada con PQR-13248240-G0Z1, relacionada con el cobro de la recuperación administrativa de consumos de energía realizada mediante el oficio 0155- 418572 por valor de \$545.750,70 facturados en noviembre de 2025 en factura independiente, donde se dio traslado del material probatorio al usuario, garantizando el derecho a la defensa y contradicción, teniendo en cuenta la irregularidad encontrada en la instalación el 23 de octubre de 2025.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presenta decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

El valor de \$545.750,70 correspondiente a los consumos de energía recuperados en el mes de noviembre de 2025 objeto de este trámite, se encuentra como valor en reclamo, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de la empresa y, si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, 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,



ALBA MILENA RAMOS GRANADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13248240-G0Z1-R



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:	1462819
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lilianagoesorteg@gmail.com - Nelba Maria Salgado Vargas
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120237483
Fecha envío:	2025-12-22 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 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.	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:04:32		Tiempo de firmado: 2025/12/22 18:04:32 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: 2025/12/22 Hora: 18:04:33	Dec 22 18:04:33 cl-t205-282cl postfix /smtp[28339]: D45491248D94: to=<lilianagoesorteg@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.20.26]:25, delay=0.69, delays=0.14/0/0.45/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.20.26] 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=NoSuc h User 41be03b00d2f7-c1e7c3378acsi17926042a12.2 2 0 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/22 18:25:48 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:25:51	Consumo para id 1462819, 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 20250120237483

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-13248240-G0Z1-R-1417.pdf	application/pdf	48850ceef4ca6d63713f2fedd82b840760f77d9691f5b2e055345d6864273fb5

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 20250120237483. 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