

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO	
EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
29/10/2025	05/11/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 24 de octubre de 2025

Señora
ANGELA PIEDAD CUERVO BURITICA
astridfabianacueroburitica@gmail.com

0156ER-20250130192781

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120188300

Cordial saludo señora Angela Piedad,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, por la respuesta entregada mediante el caso PQR-13077509-C6S1, relacionada con el cobro por recuperación administrativa de consumos de energía por valor de \$204.136,65, facturado en octubre de 2025 en el contrato N° 996447, que corresponde al inmueble ubicado en la instalación 188024492750000000 del municipio de San Rafael, Antioquia, y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 03 de octubre de 2025, presento reclamación por la recuperación administrativa de consumos que se liquidó en la cuenta de octubre de 2025, trámite que fue registrado en nuestros sistemas de información con el caso PQR-13077509-C6S1.

Nuestra empresa tomo una decisión el mismo día que se atendió reclamación, en la cual le comunicamos que el cobro realizado era correcto conforme a la irregularidad encontrada en el medidor el 11 de septiembre de 2025, la cual afectaba el correcto registro del consumo de energía como consecuencia el valor facturado. Además, indicamos los recursos de Ley que procedían y los requisitos para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la respuesta notificada mediante el caso PQR-13077509-C6S1, por no estar de acuerdo con la decisión, debido que es una lámpara que no está en uso además el procedimiento realizado por el técnico fue inadecuado, además de otras consideraciones, por lo anterior, procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

Inicialmente, es importante indicar que la actuación administrativa mediante la cual se establece el procedimiento para el cobro de recuperación administrativa de consumos por

las anomalías y/o irregularidades encontradas en las instalaciones, se enmarca en la cláusula 46 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Debe tenerse claro que la inconformidad de la que se desprende el análisis y pronunciamiento por parte de nuestra empresa en este escrito es sobre el cobro del consumo dejado de facturar producto de la irregularidad encontrada que consiste en: Líneas directas conectadas a 118.5 y 119.9 voltios por cada fase, en alambre calibre No 12, color blanco, registrando unas corrientes por la línea número uno de 0, y por la línea número dos de 0 amperios de carga. Las tomaron para reflector del predio, hecho que impedía registrar el consumo real de energía, y como consecuencia, el valor facturado. Se enseñó al usuario novedad encontrada, no firma. El acta fue firmada por el testigo identificado con cédula de ciudadanía Nro. 1.038.415.258. Se normalizó el servicio cortando derivación. - Aforo: Reflector (1) para un total de 400 Vatios

Es de aclarar que, la revisión fue atendida por un testigo y el revisor; quienes firmaron el acta generada con la cual dejamos constancia de lo encontrado. Cumpliendo así con lo dispuesto en la normatividad vigente para iniciar la liquidación del cobro por concepto de recuperación administrativa de consumos de energía, lo anterior fue documentado en acta de revisión N° 17265958, y por medio de la cual se dejó constancia que:

- La empresa estaba autorizada a realizar el procedimiento de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y en la Ley 142 de 1994.
- El personal que atendió el procedimiento se identificó e informo el objetivo de la visita.
- La posibilidad de estar asistido por un técnico electricista o testigo hábil, o cualquier medio probatorio en los términos del artículo 165 del Código General del Proceso.
- Se informó la irregularidad detectada.

Por consiguiente y en cumplimiento al procedimiento establecido para la recuperación administrativa de consumo dejado de facturar, se efectuó y se envió, la comunicación N° 0155- 1399726 Acta N° SICO-3238341 del 26 de septiembre de 2025, anexando el acta de revisión N° 17265958 y el registro fotográfico tomado, cumpliendo así con los presupuestos probatorios de utilidad, conducencia y pertinencia, dado que la recopilación de estas cumple con las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el rotulo que las acompaña cada una, además, en dicha comunicación detallamos el procedimiento realizado, lo detectado en la visita, la cantidad de consumos a recuperase, su costo y el método a utilizarse para ello.

Ahora, le indicamos que esta recuperación fue determinada por el método denominado *Aforo 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. Con esto demostramos que nuestro actuar está sustentado en lo que indica estrictamente la normatividad vigente.

Además, le aclaramos que las actuaciones de nuestra empresa se ciñen bajo los principios rectores que la rigen entre los cuales esta no conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los

principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones.

Por otro lado, se precisa que nuestra empresa no está efectuando imputaciones de tipo personal, ni objetando la buena fe del recurrente. El hecho que da lugar a recuperar energía dejada de registrar por el equipo de medida, independientemente de quien lo haya cometido sea el usuario del servicio, dada la responsabilidad del usuario sobre el equipo de medida.

La decisión empresarial de recuperar la energía no facturada se tomó independientemente de la persona que propiciara la situación, 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.

Le informamos 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.

Es importante indicar que la situación que dio origen a la recuperación administrativa de consumos de energía dejada de facturar obedece exclusivamente a lo detectado en el inmueble en la visita de la cual se levantó un acta y se posee el acervo probatorio, que cumple con la función de demostrar lo detectado en el inmueble como material probatorio del mismo.

La apropiación de la energía eléctrica mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos de medida, puede configurar delito de defraudación de fluidos (artículo 256 del Código Penal).

La recuperación de consumos dejados de facturar en periodos 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.

Todo lo anterior implica que quien se hace parte del CCU, se compromete a sujetarse a las condiciones allí previstas para la prestación del servicio, es decir, tanto nuestra empresa como el usuario deben respetar cada una de las cláusulas contenidas en el contrato, situación que para el caso que nos ocupa no se ha cumplido por parte del usuario del servicio debido a que en el inmueble se identificó una irregularidad que dio lugar al cobro efectuado.

Frente a la relación contractual que se posee el usuario se encuentra obligado hacer buen uso del servicio contratado, no manipular las conexiones, acometidas o medidor y garantizar que nuestra empresa pueda tomar el consumo real demandado al interior del inmueble siendo este el componente principal del cobro, así como lo reconoce la normatividad vigente.

Por otro lado, le informamos que, se actuó conforme lo establece la cláusula 61 del Contrato de Condiciones Uniformes, la cual indica el procedimiento para la revisión técnica en campo. Se elabora acta de visita en formato definido de acuerdo con el servicio y recolecta el material probatorio que hará parte del expediente y deberá ir como soporte. El acta debe ir firmada por revisor y persona que atiende la visita o en su defecto un testigo. De igual manera, de acuerdo con el procedimiento actual para recuperación de consumos la facturación por recuperación consumos.

Complementando lo anterior, le informamos en el contrato de condiciones uniformes en la cláusula 37 literal N se establece como obligación del usuario: *“Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como la caja de equipo de medida, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que, sin autorización de EPM, se hagan a las condiciones del servicio contratadas.”* con esto demostramos que el cobro es correcto puesto que identificamos una irregularidad en su instalación que no permitía que se registrara el consumo de energía real demandado en el predio.

Por otra parte, con el fin de darle una respuesta de fondo a su requerimiento, nos permitimos hacer las siguientes aclaraciones:

En primer lugar, nos parece importante precisarle que las pruebas levantadas el día 11 de septiembre de 2025 con las cuales soportamos el cobro objeto de análisis fueron debidamente enviadas al dirección de residencia; como prueba de esto tenemos guía de entrega, con el fin de que pudieran ejercer el derecho de contradicción y defensa que le asiste el cual fue usado en la instancia de la reclamación y los recursos de ley que nos ocupan.

En segundo lugar, le informamos que, no existe actualmente ningún elemento normativo que nos obligue avisar previamente la ejecución de una visita asociada al servicio de energía, por otro lado, tal y como se puede evidenciar en el acta de visita No 17265958, las pruebas realizadas en terreno para identificar la novedad técnica en su medidor fueron ejecutadas en presencia del usuario, garantizando así, que tuvieran conocimiento de lo encontrado, de las acciones llevadas a cabo y en la cual usted tuvo conocimiento según lo relatado en el recurso de reposición .

En tercero lugar, nos parece importante precisarle que, al verificar encontramos que efectivamente la línea directa fue tomada para surtir luminaria de predio privado, y al realizar la prueba con la pinza voltianperimetricas, se evidencio registro de consumo como se evidencia en el registro fotográfico anexo en el acta de recuperación de consumos.

Por lo tanto, no es posible desvirtuar el procedimiento adelantado por nuestra empresa con base en sus argumentos, en los cuales indica que la lámpara no estaba en uso, ya que la línea se encontraba conectada a un reflector ubicado dentro de su predio. Según lo manifestado en su comunicado, usted tenía conocimiento de dicha conexión y no aportó pruebas suficientes ni conducentes que demuestren que efectivamente no se estaba haciendo uso del reflector.



En ese sentido, el usuario es responsable de la custodia del equipo de medida y su instalación, quedando a su cargo la obligación de velar por su conservación. Por tal motivo, debe velar por custodiarlos ante cualquier novedad que pueda afectar su correcto funcionamiento; ya que cualquier adulteración, daño o reposición estará a su cargo.

Dicho en otras palabras, es el usuario debe velar por el cuidado mantenimiento y estado de su medidor, y al evidenciar cualquier irregularidad, anomalía o novedad que se presente con el mismo, debe ser corregida o en su defecto reportar a la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios con el fin de evitar inconvenientes con la facturación o alteraciones en sus consumos.

Así las cosas, la decisión empresarial de recuperar la energía no facturada se tomó independientemente de la persona que propiciara la situación, 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.

Es así como en virtud de las normas acá señaladas, el proceso realizado y el valor facturado es ajustado a la ley, puesto que las empresas podrán tomar las medidas legales y contractuales que estén a su alcance para determinar y recuperar los consumos no facturados y así obtener su pago, en los términos y condiciones señalados en las normas.

Se concluye entonces que el cobro realizado por recuperación administrativa consumos es correcto puesto que se encontró irregularidad que no permitía el registro total y correcto del consumo de energía, así mismo, que la Empresa cumplió con lo establecido en la normativa para este procedimiento.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión anunciada mediante el PQR-13077509-C6S1, relacionada con el cobro por recuperación administrativa de consumos de energía por valor de \$204.136,65, cargado en el mes de octubre de 2025 en el contrato N° 996447; teniendo en cuenta que para el cobro del cargo se tiene acervo probatorio de irregularidad detectada en la instalación, cumpliendo con todo el debido proceso de acuerdo con el CCU.

El valor \$204.136,65, objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, 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 EPM 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,

SARA RESTREPO JARAMILLO
SARA RESTREPO JARAMILLO
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-13077509-C6S1-R



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1426627
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	astridfabianacueroburitica@gmail.com - Angela Piedad Cuervo Buritica
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120188300
Fecha envío:	2025-10-27 18:03
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: 2025/10/27 Hora: 18:05:11		Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:05:11 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: 2025/10/27 Hora: 18:05:11	Oct 27 18:05:11 cl-t205-282cl postfix /smtp[15137]: 836671248821: to=<astridfabianacueroburitica@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.31.27]:25, delay=0.31, delays=0.08/0.02/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.31.27] 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=NoSuccess User d75a77b69052e-4eba5281978si23996621cf.10 2 4 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:53:05 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/27 Hora: 18:53:10	Consumo para id 1426627, 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 20250120188300

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13077509-C6S1-R-2522.pdf	application/pdf	b2eff201eb5528f5810f9d42b0daa8edb2c2ff24bb5fcfce4d85bde5e4c6f4a3

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

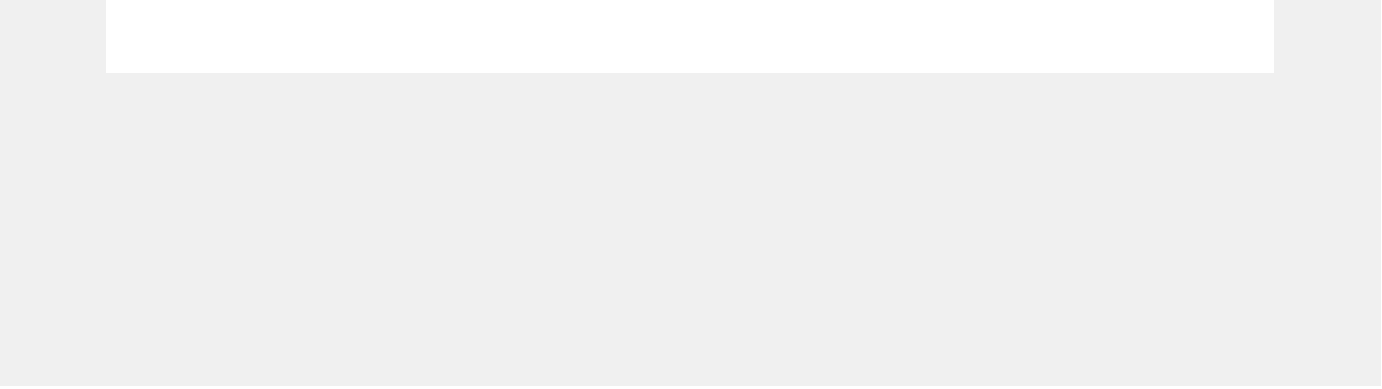
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120188300. 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