

Datos de la petición

Petición presentada por	Gustavo Antonio Gómez Roldan	Número de radicado	20250120239511
		Fecha de radicado	16/12/2025
Dirección de respuesta	juancaoliverivera69@gmail.com	Numero de respuesta	20250130231000
		Fecha de respuesta	29/12/2025

Apreciado Gustavo Antonio,

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 mediante la cual informa que desde agosto de 2021 se han presentado solicitudes a EPM para la conexión del servicio de energía eléctrica y la instalación del medidor, pero la empresa las ha negado argumentando que el predio no cumple con la Ley 1228 de 2008 sobre retiro de vías. Sin embargo, en el mismo sector existen viviendas en condiciones similares que sí cuentan con el servicio, lo que evidencia un trato desigual. Además, se dispone de un certificado de la Secretaría de Planeación Municipal (23 de agosto de 2021) que confirma que la vivienda no está en zona de alto riesgo. La negativa reiterada de EPM vulnera el derecho a la igualdad y limita el acceso a un servicio público esencial para garantizar condiciones mínimas de vida, dado lo anterior se requiere confirmar si aún se tiene la negativa por distancias o si es necesario ingresar un nuevo pedido de punto de conexión. 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

De acuerdo con lo indicado en su escrito y luego de realizadas las verificaciones pertinentes, luego de realizar las validaciones correspondientes en nuestros sistemas, se identificaron dos solicitudes registradas a su nombre, asociadas a los pedidos 22044281 y 22044282. Al analizar la viabilidad de estas solicitudes, se evidenció que no cumplen con lo establecido en la Ley 1228 de 2008, debido a que el predio se encuentra ubicado sobre una vía de tercer orden, la cual se encuentra a cargo del departamento.

En este sentido, es importante precisar que, conforme a la normatividad vigente, la gestión del permiso correspondiente no es competencia de EPM, sino que debe ser tramitada directamente ante la entidad departamental responsable de la vía.

De acuerdo con el Artículo 2 de la Ley 1228 de 2008, se establecen las zonas de reserva, fajas de retiro obligatorio o áreas de exclusión para las carreteras que hacen parte de la red vial nacional, las cuales deben respetarse para cualquier tipo de intervención, construcción o instalación de infraestructura. Dichas zonas se definen de la siguiente manera:

- Carreteras de primer orden: sesenta (60) metros.
- Carreteras de segundo orden: cuarenta y cinco (45) metros.
- Carreteras de tercer orden: treinta (30) metros.

En consecuencia, al tratarse de una vía de tercer orden, se debe garantizar el cumplimiento del retiro mínimo de treinta (30) metros, así como contar con la autorización expresa del ente departamental competente antes de continuar con cualquier trámite o intervención relacionada con el servicio solicitado.

Por lo anterior, se recomienda adelantar la gestión correspondiente ante la autoridad departamental, una vez se cuente con dicho permiso, podrá evaluarse nuevamente la solicitud desde nuestra competencia.

Importante:



Asimismo, para otros requerimientos y/o consultas, tenemos a su disposición los medios digitales, sitio web www.epm.com.co, donde puede realizar transacciones como pagar tu factura, generar certificados, actualizar los datos, entre otras, ingresando por la opción Transacciones rápidas; puede chatear con nuestra asesora virtual Ema a través de la página web o del WhatsApp 302 300 01 15 o descargar y utilizar la aplicación EPM Móvil.

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,



STEFANIE HINCAPIÉ JIMENEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13242697-V4J8



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:	1467040
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	juancaoliverivera69@gmail.com - GUSTAVO ANTONIO GOMEZ ROLDAN
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120239511
Fecha envío:	2025-12-30 18:14
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: 2025/12/30 Hora: 18:15:46		Tiempo de firmado: 2025/12/30 18:15:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/12/30 Hora: 18:15:48	Dec 30 18:15:48 cl-t205-282cl postfix /smtp[18485]: 485A61248524: to=<juancaliverivera69@gmail.com> , relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.26]:25, delay=2, delays=0.16/0.26/1.3/0.21, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 586e51a60fabf-3fdaad98a9bsi26670744fac.3 4 4 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/30 18:30:15 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/30 Hora: 18:30:18	Consumo para id 1467040, estado 55: --- [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 20250120239511

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-13264173-B7Z2-829.pdf	application/pdf	dda970940425837e755908fee089b210499151f40add1810bfa4d65232f1e2fb

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 20250120239511. Agradecemos que nos permitas 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