

Datos de la petición

Petición presentada por	Luz Dary Zuluaga Gomez	Número de radicado	20260120021941
		Fecha de radicado	3/02/2026
Dirección de respuesta	Luzdari13@gmail.com	Numero de respuesta	20260130019350
		Fecha de respuesta	5/02/2026

Apreciada Luz Dary,

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 manifiesta inconformidad respecto al valor de \$150.746 facturado en la vivienda ubicada en la CL 25 C CR 78-28 del municipio de Bello, señalando que en ningún momento el servicio fue suspendido y que reside en dicho inmueble desde el año 2014. 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

Para iniciar, es importante precisar que, las “Precargas por la Vida” de EPM en 2020 fueron un mecanismo excepcional creado durante la pandemia para garantizar que los usuarios del servicio de energía prepago no quedaran sin suministro, incluso si no podían realizar recargas. Se trató de recargas financiadas que permitían consumir energía de inmediato y pagarla después, calculadas con base en el consumo promedio de cada hogar.

Funcionamiento de las precargas

- Solicitud: Los usuarios podían pedir la precarga enviando un mensaje de texto al número 890115 o a través de los canales habilitados por EPM, sin necesidad de salir de casa.
- Consumo estimado: El valor de la precarga se calculaba con base en el consumo promedio histórico del medidor.
- PIN de recarga: EPM enviaba un PIN al celular registrado, que al ser activado permitía disponer de energía como si se tratara de una recarga normal.
- Cobro diferido: El monto de la energía consumida se cargaba al contrato de energía prepago y debía pagarse posteriormente, a la tarifa vigente en el momento de la emisión del PIN.
- Duración estimada: Con un uso responsable, la precarga podía cubrir hasta un mes de servicio continuo.

En resumen, las “Precargas por la Vida” fueron una medida solidaria y temporal de EPM en 2020, diseñada para que los hogares con energía prepago no quedaran desconectados durante la pandemia, permitiéndoles consumir energía de inmediato y diferir el pago.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos permitimos informarle que el valor de \$150.746 corresponde a una precarga realizada el día 15 de septiembre de 2020. En este sentido, es preciso señalar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, la reclamación sobre el consumo de energía prepago correspondiente al mes de septiembre de 2020 resulta extemporánea, toda vez que únicamente proceden reclamaciones contra las facturas que no superen los cinco (5) meses desde su expedición.

Importante:



Tenemos a su disposición los medios digitales, sitio web www.epm.com.co, donde puede realizar transacciones como pagar o abonar saldos pendientes, 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,



LADY MARISOL BAENA BALCAZAR

Cargo: Tecnóloga Atención Operación Comercial

Dependencia: Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13382560-M1J2



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:	1490755
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	Luzdari13@gmail.com - Luz Dary Zuluaga Gomez
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120021941
Fecha envío:	2026-02-05 19:04
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: 2026/02/05 Hora: 19:07:09		Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:07:09 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: 2026/02/05 Hora: 19:07:09	Feb 05 19:07:09 mail postfix/smtp [3957506]: 7F84F1E2042F: to=<Luzdari13@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27]:25, delay=0.23, delays=0.09/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27] 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=NoSuc h User af79cd13be357-8caf9c05ebesi61520485a.246 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:47:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:47:34	Consumo para id 1490755, 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 20260120021941

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-13382560-M1J2-3589.pdf	application/pdf	b9c800c55b53fe338c3337f4a3e47602be9cf85e3c338a998bc28557de1d7d12

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 20260120021941. 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