

Datos de la petición

Petición presentada por	Eneida Montilla Garcia	Número de radicado	20250120206055
		Fecha de radicado	29/10/2025
Dirección de respuesta	eneidamontilla51@gmail.com	Numero de respuesta	20250130202044
		Fecha de respuesta	08/11/2025

Apreciada Eneida,

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 solicita información de las recargas de energía prepago desde el 01 mayo a la fecha, ya que en estas se hace un descuento para abonar a la deuda que no le corresponde como inquilino.

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 manifestado en su escrito, procedimos a validar en nuestros sistemas de información, encontrando que desde el 01 de mayo a la fecha se ha realizado un descuento de \$76.000, el cual ha sido abonado a la deuda de energía prepago del inmueble con contrato 13206555, con dirección RURAL_190761100078405201_190761100078405201 del municipio de Sopetran.

Importante:

La invitamos a utilizar los canales que tenemos dispuestos, tales como: en oficinas zonas de autogestión – Puntos fáciles, canal telefónico (604) 44 44 115, página web, chat en línea, chat Bot.



De igual manera, EPM cuenta con un canal digital de atención para transacciones de autogestión llamado Ema, en WhatsApp nos encuentras en el numero 302 3000 115, saluda y encuentra una variedad de trámites que puede realizar desde cualquier lugar.

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,

Katherine Atehortúa
KATERINE YOANA ATEHORTÚA F.
 Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13148349-L8R1



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:	1436681
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	eneidamontilla51@gmail.com - Eneida Montilla Garcia
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120206055
Fecha envío:	2025-11-10 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: 2025/11/10 Hora: 18:05:18		Tiempo de firmado: 2025/11/10 18:05:18 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: 2025/11/10 Hora: 18:05:19	Nov 10 18:05:19 cl-t205-282cl postfix /smtp[6677]: 588A71248822: to=<eneidamontilla51@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.6, delays=0.1/0/1.2/0.3, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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 ffacd0b85a97d-42ac6798338si6844570f8f.416 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/10 18:37:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/10 Hora: 18:37:43	Consumo para id 1436681, 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 20250120206055

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-13148349-L8R1-2919.pdf	application/pdf	a91dc7e1eecfd8d70f89916e026b184369beea1fcd78ae10821fb4fc84a6aa3d

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 20250120206055. 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