


Datos de la petición

Petición presentada por	Sandra Milena Jimenez Correa	Número de radicado	20250120226614
	Administradora	Fecha de radicado	26/11/2025
	Parcelación Refugio del Lago PH		
Dirección de respuesta	prefugiodelago@gmail.com	Numero de respuesta	20250130220240
		Fecha de respuesta	10/12/2025

Apreciada Sandra Milena,

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 comunicación, mediante la cual solicita devolución por los pagos realizados por el servicio de energía que se factura en el contrato 12162523 desde septiembre de 2024 a julio de 2025.

Respuesta a su petición

De acuerdo con las validaciones realizadas, le informamos que no es posible acceder favorablemente a su petición teniendo en cuenta que debe demostrar que fue usted quien realizó los pagos de las facturas mes a mes.

Por lo anterior es necesario que en un nuevo comunicado adjunte:

- Las facturas canceladas (objeto de su reclamación) en original o el comprobante de pago que emita el punto de recaudo autorizado, cuando el pago no se haya realizado con la factura.
- Cédula del representante legal
- Rut vigente y representación legal no mayor a 3 meses.
- Si el peticionario no es el representante legal, se debe aportar el poder o la autorización para realizar el trámite.
- Certificación de cuenta bancaria que esté a nombre de la persona jurídica, expedida en papel membrete de la entidad financiera, tipo de cuenta y número de cuenta. Dicha certificación deberá tener una vigencia inferior a 3 meses.

Se informa que la Ley 142 o Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios en su artículo 154 otorga al usuario un tiempo máximo para objetar cualquier valor facturado, al decir que en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas.

Una vez usted realice el trámite de los pagos realizados por concepto del servicio de energía y nuestra empresa accede a sus pretensiones los valores devueltos serán facturados por medio de una recuperación administrativa a la empresa PROSUSANA SAS.

Importante:



Le informamos que, esta solicitud podrá ser presentada nuevamente cuando se cumpla con los requisitos exigidos para tal fin a través de nuestra página web www.epm.com.co - Servicios en línea – Sección para clientes y usuarios – Trámites y servicios - Peticiones, quejas y reclamos PQR.

Sobre la situación presentada es importante mencionar que el servicio de energía que facturaba en el contrato 12162523 con instalación 190146100167867000, ahora factura en el contrato 13300962 a nombre de PROSUSANA SAS en la instalación 190146100167867000 y que el servicio de agua que facturaba también en el contrato 12162523 pasará a facturar en el contrato 13296973 con instalación 190147200545900000 a nombre de PARCELACION REFUGIO DEL LAGO.

Igualmente es importante indicar que usted como usuario tiene derecho a:

- A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes.
- A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Y nuestra empresa en todo momento detalló en su factura los cobros realizados, motivo por el cual era su responsabilidad validar que se estaba cobrando en su factura y realizar oportunamente la respectiva reclamación.

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,

Natalia Arroyave P.

NATALIA ARROYAVE PINEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13224469-B5J3

Copia: prosusanasas@gmail.com



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:	1456238
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	prefugiodelago@gmail.com - SANDRA MILENA JIMENEZ CORREA
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120226614
Fecha envío:	2025-12-11 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: 2025/12/11 Hora: 18:04:09		Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:04:09 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: 2025/12/11 Hora: 18:04:09	Dec 11 18:04:09 cl-t205-282cl postfix /smtp[9193]: 0C766124880A: to=<prefugiodelago@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.35, delays=0.11/0.02/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] 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 6a1803df08f44-8886e000a033si47701126d6.234 - gmail (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:20:08 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:20:11	Consumo para id 1456238, 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 20250120226614

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-13224469-B5J3-6669.pdf	application/pdf	054429c681bef7325e799c8b6f284f0540a8e9b470230c6112779faaa29451d2

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 20250120226614. 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