

## Datos de la petición

Petición presentada por	Juan Bautista Vargas Morales	Número de radicado	20250120228908
		Fecha de radicado	01/12/2025
Dirección de respuesta	dvargassoto8@gmail.com	Numero de respuesta	20250130220408
		Fecha de respuesta	10/12/2025

## Apreciado Juan Bautista,

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 presenta inconformidad con la negación de la prestación del servicio de energía ya que se le informo que la edificación con dirección CL 86 SUR CR 62 -102 (INTERIOR 143 ) La Estrella, que se encontraba cerca de una red de energía y posteriormente que se encontraba cerca del afluente de la quebrada, pero los vecinos cuentan con el servicio de energía, por lo que solicita la instalación del servicio. 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, procedimos a realizar las validaciones correspondientes encontrando que:

- Ubicación del inmueble en zona próxima a fuente hídrica:**  
Se identificó que la vivienda se encuentra ubicada en un área cercana a una fuente hídrica, condición que se encuentra regulada por normativas ambientales y urbanísticas expedidas por la autoridad ambiental competente.

Por lo anterior, deberá gestionar y presentar ante EPM el certificado o autorización ambiental correspondiente, emitido por la entidad competente (como la autoridad ambiental local o regional), en el cual se autorice expresamente la prestación del servicio público de energía en dicho inmueble.

Sin esta autorización, EPM no puede proceder con la conexión, dado que hacerlo podría generar responsabilidades administrativas y sancionatorias para la empresa por eventual incumplimiento de las disposiciones ambientales vigentes.
- Incumplimiento de requisitos legales:**  
Dado que a la fecha no se cuenta con la documentación exigida, se procederá con la anulación del pedido actualmente en trámite, conforme a los criterios de viabilidad técnica y legal aplicables a la prestación del servicio público de energía.
- Nuevo trámite una vez se obtenga la autorización:**  
Una vez el usuario obtenga el certificado ambiental que autorice la prestación del servicio, deberá generar un nuevo pedido para la conexión del servicio ante EPM.

En dicho trámite se realizará la verificación de cumplimiento de requisitos técnicos, ambientales y normativos; y, en caso de encontrarse todo conforme, se procederá con la atención, conexión y legalización del servicio

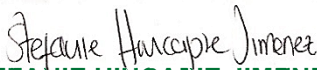
Importante:



Asimismo, para otros requerimientos y/o consultas, tenemos a su disposición los medios digitales, sitio web [www.epm.com.co](http://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 JIMÉNEZ**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13227099-C9D3



## 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

<b>Id mensaje:</b>	1456633
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	dvargassoto8@gmail.com - Juan Bautista Vargas Morales
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120228908
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-11 18:26
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:29:23		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/11 18:29:23  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</b>	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:35:23	Dec 11 18:35:23 cl-t205-282cl postfix /smtp[29527]: 469AE1248817: to=<dvargassoto8@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=360, delays=359/0/0.96/0.28, 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-42fae9e139esi2663778f8f.563 - smtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/11 18:49:10  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:49:12	Consumo para id 1456633, 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 20250120228908

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-13227099-C9D3-9269.pdf	application/pdf	55d9c3f5f2021634ab84d01a7a150befb0847c5600bcd00a288ad5833190b3b8

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 20250120228908. 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](http://www.envia.co)