



## Datos de la petición

Petición presentada por	Gloria Eugenia Marín Marín	Número de radicado	20250120245776
		Fecha de radicación	26/12/2025
Dirección de respuesta	gloriamm97@gmail.com	Número de oficio	20260130003624
		Fecha de respuesta	09/01/2026

## Apreciada Gloria Eugenia,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

Recientemente, nos hizo llegar petición por escrito a través de la cual, nos manifestaba su inconformidad ya que no ha sido posible realizar el proceso de legalización de energía en su inmueble ya que se le han estado exigiendo varios requisitos que se encuentran pendientes, entre ellos la instalación de un gabinete para condensar los dos medidores que se requieren y además un dictamen de inspección Retie que según nos comenta, no se requiere ya que su conexión no supera los 10 KVA de carga.

De acuerdo con lo anterior, nos solicitaba reconsiderar el poder conectar el servicio sin la exigencia de requisitos exagerados y buscando otras alternativas para poder realizar la conexión. Nos dejaba como referencia la dirección CL 41 A SUR CR 26 -150 (INTERIOR 9924 ) en el municipio de Envigado, Antioquia. 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

Con el propósito de dar atención a su solicitud, dimos traslado de su requerimiento a nuestro equipo de conexiones en el área metropolitana a través del cual, se nos aclara que se brinda autorización para conectar el servicio omitiendo el requisito del dictamen de inspección que se había solicitado inicialmente.

Sin embargo, técnicamente se hace necesario alojar la medida en un gabinete de 2 medidores para proceder con la legalización; ya que la propiedad horizontal cuenta con 4 (cuatro) medidores facturando y por tal razón la inclusión de un quinto medidor hace necesaria la instalación de Gabinete.

De acuerdo con lo anterior, le invitamos a realizar la adecuación correspondiente que haría falta para poder continuar con el respectivo proceso de legalización.

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,

**WILDER SNEYDER PATIÑO GONZÁLEZ.**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P  
PQR-13282804-W9X8

Anexos (1):

- Acta de Visita

Línea de servicio	T&D-Energía
Número de pedido:	23254347
Fecha de revisión:	31-10-2024
Descripción:	Conexión del Servicio de Energía / Inclusión a los programas HV o Prepago
Nombre del cliente:	Gloria Evangelina Marín
CC:	Emmigado - 43746900
Municipio:	
Dirección:	C/ 41A SUR CR 26-180 (119)
Instalación:	HV
Tipo de dirección:	Urbana
Uso del servicio:	RES.
Asunto:	Respuesta a solicitud de conexión del servicio de energía eléctrica o inclusión a los programas de HV / Prepago

De acuerdo con su solicitud le informamos que la misma queda pendiente, por alguna de las siguientes razones:

Pendientes del cliente

Marcar con X el motivo que aplica	Descripción Pendientes (PRE, LEG, HV, PC, MOV, REDES)
405	Trámites legales, de propiedad o servidumbre con terceros
406	Sin acceso a la instalación (Orden Público, trabajos en vías, obras locativas)
413	RETIE Declaración de cumplimiento
414	No fue posible localizar dirección o cliente o interesado
<input checked="" type="checkbox"/> 415	RETIE Dictamen de inspección
419	Predio en Construcción/ no habitable
422	Independizar redes eléctricas o acometidas
423	No hay espacio físico para instalar medidor o acometida
440	La acometida no cumple con las normas técnicas o no ha sido instalada
450	Sistema de puesta a tierra no existe o es inadecuado
<input checked="" type="checkbox"/> 460	Falta gabinete o el instalado no cumple con normas técnicas
470	Medidor no está bien instalado o es inadecuado para el sistema eléctrico
471	Ingresar equipos de medida al laboratorio de calibración
490	Protecciones inadecuadas o no existen
498	Cliente adicional conectado, control pérdidas- legalización no posible
522	Requiere interventoría por parte de Epm
600	El cliente o solicitante pide anular solicitud
	Cumplir con norma RA8-020
OT	Requiere OT para construcción de redes

Observaciones de la cuadrilla

415, 460, \* presentador dictamen de inspección  
\* instalación requiere gabinete.

Firma del Enterado	X Marlyw Calvo Marín
Nombre Completo	X Marlyw Calvo Marín
N° Cédula	
Responsable	Oberto Sandoval
Contratista	ENECON SAS
Contrato	CW266281

Una vez corrija los pendientes anteriormente descritos, usted podrá comunicarse con nuestra línea de atención al cliente 44 44 115, y solicitar la reactivación del pedido, siempre y cuando no exceda un

(1) año a partir de esta fecha. De lo contrario procederemos con la anulación de su pedido. En EPM esperamos haber atendido su pedido con la eficiencia, seriedad y responsabilidad que nos caracteriza. Visita nuestra página Web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) donde encontrarás toda la información sobre cómo acceder a nuestros productos y servicios.

Se le informa que en caso de incumplir alguno de los puntos anteriores usted puede realizar lo siguiente:

Ubicado en el espacio público/ no estacionario: Se requiere autorización de la autoridad competente, donde avale la utilización del espacio público para la zona donde se encuentra ubicada la instalación.

Tramitar obra civil espacio público: Se hace necesaria una autorización de la autoridad competente para gestionar la ejecución de la obra civil necesaria para la conexión del servicio de energía.

Para información, dudas o inquietudes, consultar la página web

[http://www.epm.com.co/site/clientes\\_usuarios/Clientesyusuarios/Hogaresypersonas/Energia/Tramites](http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Hogaresypersonas/Energia/Tramites) donde encontrará la información de los trámites de energía. Para asesorías, favor comunicarse con la línea de atención de EPM al teléfono 4444115.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., reitera su permanente disposición para atender las solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

















## 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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1472565
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	gloriamm97@gmail.com - Gloria Eugenia Marin Marin
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120245776
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-13 18:01
<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: 2026/01/13 Hora: 18:03:57		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 18:03:57  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 18:03:58	Jan 13 18:03:58 cl-t205-282cl postfix /smtp[28739]: 8B8BE1248819: to=<gloriamm97@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27]:25, delay=0.67, delays=0.1/0.47/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27] 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 a92af1059eb24-121f24add9fsi70807775c88.6 5 - smtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 18:18:21  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 18:18:26	Consumo para id 1472565, 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 20250120245776

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-13282804-W9X8-5535.pdf	application/pdf	b13b7d3f27720db05855c8c0722675b832610c99eacc916e2803023f124a4e42

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 20250120245776. 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)