

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
17/09/2025	23/09/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	

Datos de la petición

Petición presentada por	Wilmar De Jesús Quiroz Madrid	Número de Radicado	20250120156869
		Fecha de radicación	25/08/2025
Dirección de respuesta	patriciaquinta@hotmail.com	Número de oficio	20250130163909
		Fecha de respuesta	10/09/2025

Apreciado Wilmar De Jesús,

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.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, a la petición que recientemente nos hizo llegar, mediante el cual solicita desvincular sus datos del contrato 477296, teniendo en cuenta que refiere no tener relación con este. A continuación, responderemos a su solicitud.

Respuesta a su petición

De acuerdo con lo indicado en su escrito, procedimos a realizar las respectivas verificaciones en nuestros sistemas de información, sin identificar relación alguna de su información personal con la suscripción 477296, motivo por el cual, procedimos con la inactivación de sus datos con relación a este. Así mismo, le informamos que, a la fecha del presente comunicado no registra a su nombre.



Importante:

Las actualizaciones realizadas se verán reflejadas en el próximo periodo de facturación, adicionalmente, ofrecemos disculpas por las molestias que le hayamos podido ocasionar.

Adicionalmente, si bien la actualización efectuada se verá reflejada inmediatamente, es de precisar que, mientras se gestionaron los retiros de su información de contacto en las bases de datos, podría haberse generado algún mensaje que reciba en próximos días.

Así mismo, es necesario precisar que, si bien retiramos sus datos del contrato en referencia, estos continuaran asociados al inmueble 177003405000000000 de Girardota, toda vez que, en este se tiene la suscripción 11619230, del cual usted registra como solicitante del servicio de energía prepago.

De otro lado, si ya no es usuario del predio, ni del servicio de energía prepago, le sugerimos tramitar una sesión de derechos para que la suscripción continúe registrando a nombre del usuario y/o propietario actual.

Por lo anterior, le sugerimos generar un nuevo requerimiento, teniendo en cuenta cumplir con los siguientes documentos para efectuar cambio de suscriptor:

- ✓ Formato P-652 Solicitud Energía EPM Prepago diligenciado: marcar cesión de contrato energía EPM prepago. Ver anexo

- ✓ Formato Acuerdo de pago (P-654) diligenciado
- ✓ Formato Pagaré (P-655) diligenciado

Actual suscriptor o propietario:

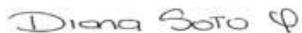
- ✓ Persona Natural: Presentar cédula original o adjuntar fotocopia
- ✓ Extranjeros: Cédula de Extranjería o Permiso por protección temporal o Certificación de Trámite del Permiso por Protección Temporal.
- ✓ Persona Jurídica: documento de identificación del Representante Legal. Si el peticionario no es el representante legal debe presentar el poder debidamente otorgado o la autorización del representante que lo faculte para actuar en su nombre, comunicación escrita del representante legal donde autoriza la vinculación de la empresa al programa y que la empresa que representa asume la deuda.

Nuevo suscriptor a quien se cede el contrato:

- ✓ Persona Natural: fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- ✓ Extranjeros: Cédula de Extranjería o Permiso por protección temporal o Certificación de Trámite del Permiso por Protección Temporal.
- ✓ Persona Jurídica: documento de identificación del Representante Legal y el certificado de existencia y representación legal o personería jurídica con fecha de expedición inferior a 90 días.
- ✓ Si el peticionario no es el representante legal, deberá presentar, adicional al certificado antes mencionado, el poder debidamente otorgado o la autorización del representante que lo faculte para actuar en su nombre, comunicación escrita del representante legal donde autoriza la vinculación de la empresa al programa y que la empresa que representa asume la deuda, en caso de existir.

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,



DIANA MARIA SOTO QUIROZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12968276-L0P5

Anexo (1folio)
-Formato P-652

Fecha de solicitud

Solicitud No. _____

Año	Mes	Día

Oficina EPM: _____

Canal de ventas: _____

Diligencie en forma clara, letra imprenta y tinta negra. Para instalaciones rurales o urbanas donde no exista nomenclatura, se deberá anexar un croquis de ubicación, puntos de referencia y copia de la cuenta de servicios de la instalación más cercana.

Información del cliente que solicita el servicio

Nombres:		Apellidos:		Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
Fecha de nacimiento: Año:		Mes:		Día:	
Estado civil: Soltero <input type="checkbox"/>		Casado <input type="checkbox"/>		Unión libre <input type="checkbox"/>	
Viudo <input type="checkbox"/>		Separado-divorciado <input type="checkbox"/>		Vivienda: Propia <input type="checkbox"/>	
Arrendada <input type="checkbox"/>		Dirección de instalación:		No. Instalación:	
Barrio:		Municipio:		Departamento:	
Celular:		Teléfono:		Email:	
Tipo de documento: C.C. <input type="checkbox"/>		Pas. <input type="checkbox"/>		C.E. <input type="checkbox"/>	
No. _____		de:		_____	
Nombre de contacto:		Teléfono contacto: _____			

Para diligenciar por EPM

Sisbén: ____ . ____ . ____ . ____ Scoring: 1 ____ 2 ____ 3 ____ Estrato: ____

Productos/Servicio solicitado

Uso que se le dará al servicio:		Residencial <input type="checkbox"/>		Comercial <input type="checkbox"/>	
Pedido			Petición		
<input type="checkbox"/> Instalación energía EPM prepago			<input type="checkbox"/> Cesión de contrato energía EPM prepago		
<input type="checkbox"/> Enerpunto			<input type="checkbox"/> Retiro energía EPM prepago		
			<input type="checkbox"/> Reubicación energía EPM Prepago		

Notas generales

El saldo a cargo del deudor corresponde a la sumatoria de los valores en pesos que el usuario adeude a LAS EMPRESAS al momento de la instalación del medidor prepago, por concepto de consumos de energía eléctrica, instalaciones, reinstalaciones, cobro de medidores pospago, saldos de financiaciones inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica. Incluye, además, consumos de energía registrados por el medidor pospago entre el último día de lectura por parte de LAS EMPRESAS y el momento de instalación del medidor prepago, los cuales se harán constar en el acta de instalación. El monto de la deuda no incluye saldos adeudados por otros conceptos de cobros de terceros, tales como contribución, alumbrado público, servicio de aseo, entre otros. Así mismo al monto de la deuda se le adicionarán los cargos a que haya lugar por recuperación de consumos por anomalías detectadas en la instalación, posteriores a la fecha de vinculación al sistema prepago, sobre las que se haya agotado el debido proceso para su comprobación y la decisión se encuentre ejecutoriada.

Por cada valor de compra que el cliente realice, el 10% se abonará a la deuda y el valor restante se liquidará en unidades de consumo, kilovatios hora. La tarifa aplicada será la que se encuentre vigente al momento de la compra.

La tarifa en energía prepago será igual a la tarifa en pospago, mientras la regulación así lo permita. Aplican subsidios y contribuciones igual que en pospago.

El cliente se compromete a realizar al menos cuatro transacciones de compra en un período de un año, sin importar el monto, de lo contrario LAS EMPRESAS procederán a retirar el medidor de energía prepago y a instalar nuevamente el medidor convencional de energía y en caso de presentar deuda, el usuario perderá todos los beneficios del plan de financiación prepago, y ésta será cobrada con el plan de financiación que se encuentre vigente a la fecha. El usuario será reportado a centrales de riesgo.

Al momento de instalar el medidor prepago, el usuario suscribirá un acta de entrega en la que se dejará constancia del valor del equipo y el estado en el que se entrega para su custodia y uso. Si ocurre un siniestro que afecte el normal funcionamiento del medidor prepago, el Usuario deberá informar a EPM dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del mismo y presentar declaración extrajuicio ante la autoridad competente describiendo las causas del mismo.

No se tramitarán solicitudes que no cumplan con el lleno de los requisitos.

Cuando el cliente solicite cesión del contrato para el suministro de energía bajo el sistema prepago, el cesionario debe asumir el monto de la deuda y ser el usuario directo del servicio de energía prepago. Cuando el cliente solicite retiro del servicio, EPM retirará el medidor de prepago y si el cliente lo solicita, habilitará la instalación para que los kilovatios- hora consumidos sean medidos por el medidor de pospago de propiedad del usuario. El cliente perderá automáticamente los beneficios del plan de financiación asociado al Programa, motivo por el cual el cliente deberá acogerse al plan de financiación vigente al momento de la desvinculación, de lo contrario EPM trasladará dicho saldo al debido cobrar o a facturación corriente según sea el caso, para posteriormente realizar las acciones de cobro pertinentes.

Trámites y requisitos para pedidos

1. Reconocer y aceptar la deuda con EPM por conceptos de energía eléctrica a la fecha de la solicitud, teniendo en cuenta esta aceptación, el saldo pendiente de consumos de energía que será leído en el medidor tradicional en la fecha de instalación del prepago y sumado a la deuda.
2. Solicitud del servicio diligenciada y firmada.
3. Pagaré y carta de instrucciones debidamente diligenciado y firmado.
4. Acuerdo de pago debidamente diligenciado y firmado.
5. Si el saldo de la deuda supera el tope establecido, se deben presentar las garantías exigidas en el decreto de financiación EPM vigente, de acuerdo a las cuantías de la financiación.
6. Documentos a adjuntar:

Residencial	No Residencial
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la cédula de ciudadanía. • Fotocopia de una cuenta de servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio o RUT (con vigencia de 3 meses máximo). • Carta del representante legal donde autoriza la vinculación de la empresa al programa y que la empresa que representa asume la deuda. • Fotocopia de cédula del representante legal. • Fotocopia del NIT. • Fotocopia de la factura de servicios públicos. • Aceptar Consumo de energía eléctrica por debajo del límite técnico del medidor.

Autorización

EL CLIENTE Autoriza de manera irrevocable a EPM a reportar, solicitar, y divulgar a las entidades que tengan como finalidad el manejo de bases de datos de carácter comercial, toda información referente a su comportamiento como tal; lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones para con EPM se podrá reflejar en las mencionadas bases de datos. EL CLIENTE autoriza además a EPM a suministrar a cualquiera de sus empresas filiales y a las sociedades en las cuales tenga participación, la información de que sea conocedora, de tal manera que éstas puedan adelantar las verificaciones que le resulten útiles para el cabal conocimiento de sus clientes o potenciales clientes. El reporte a las centrales de riesgo será previamente informado por EPM al suscriptor o usuario, con señalamiento expreso de la obligación en mora que le ha generado el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación se realizará con una antelación de por lo menos diez días a la fecha en que se produzca el reporte, pero en todo caso antes de que quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario. La información reportada permanecerá en las bases de datos el tiempo que legal o jurisprudencialmente esté establecido.

Autorización uso de datos personales

Mediante la firma del presente formulario declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 (Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales) y sus decretos reglamentarios, que autorizo a Empresas Públicas de Medellín E.S.P.-EPM- y a quien actúe en su nombre para el tratamiento de mis datos personales. Estos datos podrán ser comunicados o compartidos con otras empresas del Grupo Empresarial EPM para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) finalidad(es) abajo descrita(s) cuando así se requiera.

Dicho tratamiento incluye las siguientes finalidades:

Envío de información comercial, publicitaria, de mercadeo, administrativa, institucional y educativa de los productos y / o servicios de EPM, así como sus actividades y eventos, notificaciones, ofertas económicas, investigaciones de mercado, dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los contratos de condiciones uniformes, entre otras finalidades necesariamente conexas con la prestación del servicio público; así como las obligaciones derivadas de otras relaciones contractuales, comunicación de información sobre el estado de cartera y alternativas de pago de: (i) los contratos de los servicios públicos en los cuales actúo en calidad de propietario, suscriptor, usuario o poseedor del inmueble; y (ii) otros productos, servicios, conceptos y ofertas comerciales en los cuales actúo como solicitante, realizar futuras actualizaciones y validaciones de sus datos. Esto significa, entre otros, que podemos consultar, actualizar y poblar nuestras bases de datos haciendo uso de bases de datos públicas o privadas legítimas de terceros para las finalidades y tratamientos enunciados en esta autorización.

El contacto determinado por los distintos fines antes indicados podrá realizarse a través de cualquier medio o canal. Para la comunicación comercial publicitaria y gestión de cobro, el contacto se hará por los canales autorizados.

Así mismo, he sido informado que los datos serán tratados de manera segura y confidencial, que cualquier consulta y/o reclamación sobre el tratamiento de mis datos personales y que, para acceder, actualizar, rectificar, modificar o suprimir estos, podré realizarlo a través de los siguientes canales: sitio web www.epm.com.co, buzón protecciondedatos@epm.com.co, línea telefónica (604) 4444115, línea nacional 01 8000 415115. Adicionalmente fui informado de la política de tratamiento de datos personales que tiene EPM, esto es, Decreto 1946 de 2013 publicado en su sitio web www.epm.com.co en su parte inferior.

Autorización canal de contacto

Autorizo de manera libre, expresa, inequívoca, voluntaria e informada a EPM o a quien actúe en su nombre, para que en virtud de la Ley 2300 de 2023 me contacten para la gestión comercial publicitaria y de cobranza de mis productos/servicios, por los siguientes canales (marcar con una X mínimo 2 canales)

Todos los canales
 Correo electrónico:
 Mensaje de texto (SMS)
 WhatsApp
 Telefónico
 Correspondencia

En caso de no seleccionar alguno de los canales, se entenderá que los acepta todos

Nombre del solicitante

Cédula o NIT

Firma del solicitante o representante

Para diligenciar por EPM

Pedido Fénix #	Fecha registro pedido: D M A				
Nombre funcionario ingreso:	Registro o CC.				
Oficina EPM:	Canal de ventas:				
Estado de la instalación: Suspendido <input type="checkbox"/> Cortado <input type="checkbox"/> Activo <input type="checkbox"/>	Transformador de sector subnormal <input type="checkbox"/>				
Documentos reglamentarios		Diligenciar en caso de ser necesario			
Fotocopia cédula de ciudadanía	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Propietario de bien inmueble o deudor solidario que cubra el 120% del valor a financiar.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Prenda sin tenencia	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Solicitud servicio diligenciada y firmada	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Acuerdo de pago con firma del deudor solidario (en caso de ser necesario).	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Endoso en garantía de títulos valorados	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Pagaré y carta de instrucciones	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Certificado de libertad de las propiedades que presente el deudor y codeudor.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Fiducia en garantía	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Acuerdo de pago	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Hipoteca	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Garantía o aval de entidad financiera	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Fotocopia factura de servicios públicos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			Cartas de crédito.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

El solicitante declara conocer y aceptar las condiciones especiales para la prestación del servicio prepago de energía eléctrica, las cuales se entienden incorporadas al contrato de condiciones uniformes de energía eléctrica y se encuentran publicadas en la pagina web: https://www.epm.com.co/epm/institucional/acerca_norm.html?id=1

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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1397590
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	patriciaquinta@hotmail.com - Wilmar De Jesus Quiroz Madrid
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120156869
Fecha envío:	2025-09-11 18:04
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:05:57	Tiempo de firmado: Sep 11 23:05:57 2025 GMT 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: 2025/09/11 Hora: 18:05:58	Sep 11 18:05:58 cl-t205-282cl postfix/smtp[1338]: 2085412487AC: to=<patriciaquinta@hotmail.com>, relay=mail.hot.com[195.211.99.35]:25, delay=1.3, delays=0.08/0/0.84/0.35, dsn=5.1.1, status=bounced (host mail.hot.com[195.211.99.35] said: 550 5.1.1 <patriciaquinta@hotmail.com>: Recipient address rejected: User unknown in virtual mailbox table (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:42:24	Consumo para id 1397590, 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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120156869

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120156869.

Agradecemos que nos permitas 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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-12968276-L0P5-9995.pdf	a90a84e104f0e364abd4a308b6af24ff830ccbcd7569667e88fbf9bbd0c4b34f

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.

www.envia.co