

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera **Retiro en cartelera**
19/12/2025 **26/12/2025**

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13232341-F7X3 Fecha Creación: 03/12/2025 11:21:39 AM

Contacto: Luis Eduardo Villada Gomez

Instalación: 023225009200540215

Dirección: CR 25 CL 39 B SUR -54 (INTERIOR 215)

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ENVIGADO

Causa: Inconformidad con la Información Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Luis Eduardo Villada Gomez CC:71763784 Tel:3005868311 Dir:CR 25 CL 39 B SUR -54 (INTERIOR 215) Autoriza SMS:SI Correo:lvilladagomez@gmail.com
Id:7a33bd82-faf8-4d94-b837-6f99cd65214a CLIENTE INSISTE Obs:User con solicitud 49871423 tiene reporte N LA INSTALACIÓN INTERNA SE PRODUCE UN DAÑO DE CABLEADO EN MAL ESTADO, SE RECOMIENDA A USUARIO REALIZAR MANTENIMIENTO O CAMBIO DE REDES INTERNAS POR RECALENTAMIENTO, SE EVIDENCIA AL RETIRAR MEDIDOR PASE DE BREAKER A MEDIDOR DERRETIDO, USER indica que todo estaba funcionando bien y fue hasta que se hizo el cambio de medidor que se ocasiono el daño, indica que fue culpa del cambio el daño y quiere que epm valide ese daño, se pide validar.

Nro. Respuesta: PQR-13232341-F7X3 Fecha Respuesta: 17/12/2025 09:29:39 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es no imputable. se verifica en terreno y no se evidencia mala información ni hubo mal procedimiento realizado , en el momento de la revisión inicial se realizaron recomendaciones al cliente ,en la labor de cambio de medidor el cual fue ejecutado en revisión efectuada el día 3 Diciembre 2025 con número de OT 17358800 , Usuario se muestra inconforme por fallas en la instalación interna, por lo que se le brinda la información del procedimiento realizado durante el cambio de medidor. Instalación presenta deterioro en la red interna (circuito de la cocina), evidenciado en revisión anterior ya que después de realizar cambio del equipo esta zona de la vivienda continuaba sin servicio, por lo que se le informo al usuario que debía realizar correcciones internas de forma particular y así evitar riesgos eléctricos. Se realiza inspección de la falla presentada y se evidencia que este circuito es compartido con el primer piso INT 115 , se le informa la novedad encontrada y usuario manifiesta no tener conocimiento . Se da claridad al usuario , informando que procedimiento del cambio de medidor no se requiere realizar conexiones internas por lo que estas fallas no se generaron por la labor realizada , fueron identificadas e informadas al usuario para que realice las debidas correcciones. El Usuario queda conforme con la información suministrada . Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Resuelto por:

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



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:	1460654
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lvilladagomez@gmail.com - Luis Eduardo Villada Gomez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13232341-F7X3
Fecha envío:	2025-12-18 16:07
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	Fecha: 2025/12/18 Hora: 16:10:04		Tiempo de firmado: 2025/12/18 16:10:04 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: 2025/12/18 Hora: 16:10:05	Dec 18 16:10:05 cl-t205-282cl postfix /smtp[19817]: 41289124881C: to=<lvilladagomez@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [14.2.250.101.26]:25, delay=1.4, delays=0.07/0/1.2/0.17, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.101.26] 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 a92af1059eb24-1217254b0d8si1333472c88.47 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/18 16:21:09 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/18 Hora: 16:21:12	Consumo para id 1460654, 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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13232341-F7X3

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)
Detalle-PQR-13232341-F7X3-4443.pdf	application/pdf	895679fda51edfc2e6d3158ab23117c0688293134aea54c098a6269df86f2e42

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
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13232341-F7X3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co