


Datos de la petición

Petición presentada por	Maria Alicia Alvarez Rios	Número de radicado	20250120247604
		Fecha de radicado	30/12/2025
Dirección de respuesta	mariaalvarz2505@gmail.com	Numero de respuesta	20260130005886
		Fecha de respuesta	15/01/2025

Apreciada Maria Alicia,

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 relacionada con la inconformidad por el cambio de lugar del medidor de energía del inmueble bajo el contrato 11161559 correspondiente a la dirección CR 99 CD CL 49 A -118 (INTERIOR 250) del municipio de Medellín, se le da claridad del motivo de esto.

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

Una vez realizadas las verificaciones correspondientes, se informa que, por parte de nuestro personal de control operativo de energía, no se han realizado visitas recientes a la dirección referenciada.

En atención al requerimiento de queja, se visita el inmueble, donde se encontró medidor ubicado en poste, en caja hermética la cual tiene tapa opaca y en mal estado, se le realizó la prueba de dosificación (PCT) hallando como resultado 3.35, con carga encontrada por L1-0.87.

Se realizó cambio de tapa y se dejó servicio normalizado. Además, se reubico pase de instalación ya que se encontró colgando por frente de fachada, se dejó pase figurado en fachada.

En la visita se encontró inmueble solo, nadie permanece en la instalación, se habló vía celular 3058183455 con usted y se dejó la tirilla de la inspección.

Se aclara que, este requerimiento se atendió como Queja por su inconformidad, por tanto, se informa que, con relación a los cobros por actividades ejecutadas en su inmueble, estos no se han facturado, por lo que, al momento de realizarse estos cobros, si no se encuentra de acuerdo, cuando le llegue la factura, debe presentar un Reclamo oficial sobre valores facturados, a través de los medios establecidos por nuestra empresa.

Importante:



Conforme con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y según el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), los elementos que integran la acometida son propiedad del cliente, al igual que las redes internas del inmueble, por ello, la vigilancia, el cambio, reposición, reubicación, y mantenimiento de todos los elementos de una acometida estarán a cargo de este.

Agradecemos su comunicación, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink is positioned above the printed name. The signature is cursive and appears to read 'Mabel María Felizzola Florez'.

MABEL MARÍA FELIZZOLA FLOREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13293438-V8Q7



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:	1474832
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	mariaalvarz2505@gmail.com - Maria Alicia Alvarez Rios
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120247604
Fecha envío:	2026-01-16 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	Fecha: 2026/01/16 Hora: 18:02:57		Tiempo de firmado: 2026/01/16 18:02:57 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: 2026/01/16 Hora: 18:02:57	Jan 16 18:02:57 cl-t205-282cl postfix /smtp[12254]: 087811248815: to=<mariaalvarz2505@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27]:25, delay=0.73, delays=0.1/0.02/0.47/0.15, 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 a92af1059eb24-1244ad6e23bsi14805340c88.3 5 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/16 18:39:09 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/16 Hora: 18:39:11	Consumo para id 1474832, 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 20250120247604

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-13293438-V8Q7-2866.pdf	application/pdf	f7f6c6a7c0dc718d52700e43ddc42da6b00713bb969ec9e4ef88b39b3fbe1dde

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 20250120247604. 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