CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
28 AGOSTO	3 SEPTIEMBRE

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

Datos de la petición

Petición presentada por	Claudia Patricia Montoya Velez	Número de radicado	20250120145838
		Fecha de radicado	06/08/2025
Dirección de respuesta	claudia.montoya9312@gmail.com	Numero de respuesta	20250130152884
		Fecha de respuesta	25/08/2025

Apreciada Claudia Patricia,

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 solicitud de reconocimiento por daños en equipo eléctrico ocasionados por bajas de energía, en corto de luz prolongado que ocurrió el 1/07/2025, en la dirección 170052697500000000 del municipio de Carolina, contrato de servicio 176252.

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

En atención al requerimiento, y una vez realizada las verificaciones y el análisis correspondiente, se informa que, como causas del evento, se presentó conexiones flojas, circuito afectado R51-02, y se encontró responsabilidad de parte de la empresa, ya que las conexiones de la red de uso general estaban flojas y presentaron oscilaciones, generando problemas en la red eléctrica en la vivienda mencionada.

Por lo anterior, se decide acceder al reconocimiento de reparación del electrodoméstico, que resultó afectado por la falla en la prestación del servicio de energía eléctrica, según el reporte de inspección adjunto al presente comunicado. Para continuar con el proceso de reconocimiento, deberá presentar en cualquiera de las oficinas de atención al cliente de EPM, lo más pronto posible, los siguientes documentos:

- ✓ Copia del documento de identificación.
- ✓ Copia del presente oficio de respuesta y reporte de inspección anexo.
- ✓ Certificado bancario de la cuenta a su nombre, emitido por el respectivo banco (es indispensable que la cuenta este a su nombre).
- ✓ En caso de no tener una cuenta bancaria a su nombre debe informarlo al momento de entregar estos documentos en la oficina.

Si el equipo tiene reparación:

- ✓ Factura original emitida por el taller autorizado o técnico especializado certificado, en la cual se debe especificar la causa que generó el daño en el equipo eléctrico, la marca, descripción, referencia y número de serie del equipo reparado. Así mismo, detallar el valor de la mano de obra, descripción del trabajo realizado y descripción de los repuestos utilizados.

Si el equipo no tiene reparación:

- ✓ Concepto técnico emitido y firmado por un taller o técnico especializado certificado, que emita factura legal, en el que se detalle que el equipo no tiene reparación.

- ✓ Factura original emitida por el taller autorizado o técnico especializado certificado en la que se indique el valor de la revisión del equipo eléctrico, especificar la causa que generó el daño, indicar la marca, descripción, referencia y número de serie del equipo eléctrico revisado y declarado inservible, además se debe informar la causa por la que el equipo no puede ser reparado.
- ✓ Tres cotizaciones del mismo equipo o uno con especificaciones técnicas similares informado en el reporte de inspección de daños, con no más de 30 días calendario de haber sido expedidas de manera oficial por comercializadores legalmente constituidos, con el fin de que la Empresa lo pueda verificar.

Tenga en cuenta que cuando el equipo no pueda ser reparado, será contactado por nuestra Empresa para efectuar la entrega del equipo eléctrico dañado, la entrega del equipo es requisito para continuar con el proceso del pago.

Importante:

Le recordamos que, cualquier aclaración adicional por favor dirigirse a una oficina de atención al cliente de EPM.

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,

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

PQR-12932921-N9H4

Anexos: (1 folio)

Reporte Inspección daño equipo eléctrico.

epm® estamos ahí

REPORTE DE INSPECCIÓN DAÑOS EQUIPOS ELÉCTRICOS

Equipo Operación y Mantenimiento

Fecha de Inspección: 2025 | 08 | 13

DATOS GENERALES DE LA INSTALACIÓN AFECTADA

Residencial ☑ Comercial ☐ Industrial ☐

Nombre del Cliente: claudia montoya Cédula: 1007766256 Teléfono: 3205962147

Representante Técnico: ____ Celular: ____ Email: ____

Circuito: R57-02 No Transformador: 36890 No Aisladero cercano: ____

Municipio: carolina Dirección: VDA claritas Sector/Vereda: La mantañita

DATOS DEL EVENTO

Evento MAR No: ____ Fecha de ocurrencia del evento: 2025 | 08 | 07 Hora del Evento: 14 | 15

Descripción del evento que ocasionó la Reclamación (Versión del cliente): informa el usuario que el servicio era intermitente, que se iba y volvía y que lo mas que duraba estable un aproximado de 10 minutos y en un apagon de esos la nevera dejo de funcionar. y informa que aun no an reparado el daño todavia esta lo mismo

Causas potenciales del Evento

Bujes Flojos	☐	Falla DPS: P ☐ S ☐	
Conectores Sulfatados	☐	Interrupción de energía	☐
Conexiones Flojas en: Bornes Secund	☐ Portabornera	☐ Contador	☐
Corto Interno	☐	Oscilación de voltaje	☒
Cortocircuito en secundaria	☐	Quema de fusible (Trafo)	☐
Daño acometida Telefónica	☐	Robo de acometida	☐
Daño en acometida TV cable	☐	Robo de red secundaria	☐
Daño medidor energía	☐	Robo del neutro	☐
Daño ocasionado por terceros	☐	Robo puesta a tierra	☐
Descarga Atmosférica	☐	Sobre/bajo voltaje	☐
		Otra causa: ____	

Equipos afectados en la instalación

Adaptador de voltaje	☐	Modem	☐
Aire Acondicionado	☐	Monitor	☐
Ascensor	☐	Motores	☐
Computador	☐	Nevera	☒
DVD	☐	Radio	☐
Equipo de Sonido	☐	Teléfono	☐
Grabadora	☐	Televisor	☐
Iluminación	☐	UPS	☐
Microondas	☐		
Otro: ____			

Observaciones/Comentarios: ____

Relación de Equipos o Electrodomésticos afectados:

Equipo 1: nevera.	Equipo 2: ____	Equipo 3: ____
Marca: mabe	Marca: ____	Marca: ____
Serie: RMA267PYCC	Serie: ____	Serie: ____
Equipo 4: ____	Equipo 5: ____	Equipo 6: ____
Marca: ____	Marca: ____	Marca: ____
Serie: ____	Serie: ____	Serie: ____

Equipos que NO fueron afectados: Nevera marca MABE esta congelando pero no enfria la parte de abajo permanece caliente

El cliente da constancia de que los datos y equipos relacionados en el reporte corresponden a los afectados por el evento de energía

Nombre Cliente: Claudia Montoya Firma: claudia montoya Cédula: 1001766256

Elaboró: Wil Zapata
Junio 2011

764267

TRANSFORMADOR QUE SURTE LA INSTALACIÓN

Conexiones Primarias
- Buenas [X]
- Regulares [ ]

Neutro Primario
- Prensado [X]
- Entorchado [ ]
- Flojo [ ]
- Sulfatado [ ]
- No conectado [ ]

Neutro Secundario
- Prensado [ ]
- Entorchado [ ]
- Flojo [X]
- Sulfatado [ ]
- No conectado [ ]

DPS Primario
- Bueno [X]
- malo [ ]
- No tiene [ ]

Estado del transformador
- Bota Aceite [ ]
- Conexión a tierra floja (malla) [ ]
- Barraje Primario Flojo [ ]
- Barraje secundario Flojo [ ]
- Barraje secundario sulfatado [X]

Puesta a tierra
- Prensada [X]
- Entorchada [ ]
- Floja [ ]
- Sulfatada [ ]
- Sin puesta a tierra [ ]
- Rpt (Ohm): _____

Posee DPS secundario No [ ] Si [X]

RED SECUNDARIA

Barraje secundario
- Calibre: cobre # 2
- Calibre adecuado [ ]
- Bien prensada [ ]
- Tornillo partido [ ]

Red secundaria
- Triplex [X]
- Línea abierta [ ]
- Cobre [ ]
- Subterránea [ ]
- Mixta [ ]

Conexiones secund.
- Conector adecuado [ ]
- Entorchada [ ]
- Sulfatada [X]
- Mixta [ ]
- Mala conexión [ ]
- Tornillo partido [ ]
- Prensada [X]

MEDIDOR DE ENERGÍA E INSTALACIÓN INTERNA

Conexiones Medidor
- Buenas [X]
- Malas [ ]
- Sulfatada [ ]
- Flojas [ ]
- Mala conexión [ ]

Conexiones breakers
- Buenas [X]
- Malas [ ]
- Sulfatada [ ]
- Flojas [ ]
- Mala conexión [ ]

Puesta a tierra
- Prensada [X]
- Entorchada [ ]
- Floja [ ]
- Sulfatada [ ]
- Sin puesta a tierra [ ]
- Rpt (Ohm): _____

Protecciones Internas
- DPS [ ]
- UPS [ ]
- Regulador de Voltaje [ ]

Cableado Interno
- Mal empalmado [ ]
- Sin cinta [ ]
- Diferentes calibres [ ]

Posee conductor de puesta a tierra ? No [ ] Si [X]

Posee una puesta a tierra adicional internamente? No [ ] Si [ ] * _____

* Indicar el equipo que posee tierra adicional y revisar si esta equipotencializado con la tierra del medidor

Medida Tensiones (V)

A-N	_____	A-T	_____	A-B	_____
B-N	_____	B-T	_____	B-C	_____
C-N	_____	C-T	_____	A-C	_____
		N-T	_____		

Medida Corrientes (A)

Fase A	_____	N	_____
Fase B	_____	T	_____
fase C	_____		

DESCRIPCIÓN DE LA REPARACIÓN REALIZADA EN EL SITIO

No Orden de Trabajo: _____

Indicar si se presentaron daños simultáneos con otras instalaciones del mismo transformador: SI [X] NO [ ]

Descripción de la reparación: _____

Nombre del oficial: Wilson Hernando Gaviria **Firma** [signature]

Registro 117908

Divisa que atendió la reclamación: ED0727

Información Importante : El cliente podrá enviar su Reclamación vía Fax al **Buzon Corporativo EPM: 3569111** y confirmar recibo en el teléfono **3806394** o a través del correo electrónico : **epm@epm.com.co**

Elaboró: Will Zapata
Junio-2011

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1386280
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	claudia.montoya9312@gmail.com - Claudia Patricia Montoya Velez
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120145838
Fecha envío:	2025-08-26 18:02
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 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 - **Artículo 23 Ley 527 de 1999.**	**Fecha: 2025/08/26** **Hora: 18:03:13**	**Tiempo de firmado:** Aug 26 23:03:13 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: 2025/08/26** **Hora: 18:03:14**	Aug 26 18:03:14 cl-t205-282cl postfix/smtp[32195]: 9F33912487AB: to=<claudia.montoya9312@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27]:25, delay=0.36, delays=0.1/0/0.18/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27] 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=NoSuch User d75a77b69052e-4b2b8c501dbsi44062101cf.90 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))

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 20250120145838

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120145838.
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-12932921-N9H4-2474.pdf	61585301dd457b8900c506bb6024c696c4529ad6c7b2e6834cb9eae749648e69

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