

Datos de la petición

Petición presentada por	NICOLAS BENITEZ DURANGO	Número de radicado	20250120213678
		Fecha de radicado	10/11/2025
Dirección de respuesta	nicolabenitez661@gmail.com	Numero de respuesta	20250130208748
		Fecha de respuesta	20/11/2025

Apreciado Nicolas,

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, mediante la cual Manifiesta que, hace 18 meses solicitó la instalación del servicio de energía con número de instalación provisional 190042200862305001, Sopetrán, Antioquia. Aunque se autorizó el punto de conexión, el personal técnico no realizó la conexión, alegando incumplimiento de requisitos técnicos y normativos, y lo orientaron a que debía tramitar ante la Alcaldía unos documentos; sin embargo, le informaron que, no era competencia de la Alcaldía y que el requerimiento compete únicamente a EPM. Han pasado 10 meses sin solución, afectando gravemente la habitabilidad del inmueble, en el cual residen niños y adultos mayores, por consiguiente, requiere una explicación escrita de la negativa, requisitos y entidad competente para continuar con el proceso, además, una revisión del caso, información sobre trámites adicionales y garantía del principio de igualdad descrito en la Constitución Política Colombiana, evitando demoras injustificadas y se proceda con la instalación del servicio. 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

Le informamos que, hemos realizado un análisis detallado de su caso y para ello le damos respuesta de manera puntual a su requerimiento:

1. Se aclare y me informen de manera escrita y detallada cual es la razón específica por la cual no se ha efectuado la instalación del servicio de energía eléctrica en mi vivienda, indicando la norma o resolución o requerimiento técnico que presuntamente no se cumple.

Respuesta: Dentro de la documentación presentada en la solicitud se remite certificado del riesgo emitido por la secretaria de planeación, infraestructura y ambiente en este se señala: "no cumple con los retiros establecidos en el Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT) en relación con el río cauca. En virtud de lo anterior, esta secretaria se abstiene de emitir certificación alguna relacionada con condiciones de "no riesgo" o de otorgar autorización para instalación de servicio públicos domiciliarios, al no encontrarse acreditado el cumplimiento de los parámetros urbanísticos exigidos"

EPM de acuerdo con el comunicado y actuando con forme a lo establecido en la en el artículo 17 de CREG 108 de 1997

"ARTICULO 17. NEGACION DEL SERVICIO. La empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.

- b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

Para este caso, de acuerdo con lo señalado por la comunicación de la autoridad competente, no se cumplirían con los numerales (b) y (c).

2. Se me indique de manera precisa, completa y comprensible cuales son los requisitos, documentos o adecuaciones necesarias para que la instalación pueda realizarse, así como la entidad competente para emitirlos.

Respuesta: Se requiere certificación por la autoridad competente, en este caso, la administración municipal.

3. Se revise nuevamente el caso y se proceda a la instalación del servicio de energía eléctrica, garantizando el derecho fundamental a una vivienda digna y en igualdad de condiciones frente a otros usuarios del área.

Respuesta: Se reviso nuevamente la situación y ante el certificado emitido por la autoridad competente, "no es posible realizar la conexión al servicio".

4. En caso de que exista algún trámite adicional, se me informe detalladamente el procedimiento, etapas y tiempos establecidos para su realización.

Respuesta: De acuerdo con la revisión adelantada, solo sería necesario la certificación por parte del municipio, sin embargo, en vista que el paso del tiempo puede alterar las condiciones inspeccionadas durante esta visita, le recomendamos verificar el cumplimiento técnico RETIE para la instalación de los equipos de medida una vez cuente con el certificado emitido por la autoridad competente.

5. Se garantice el principio de igualdad, evitando demoras injustificadas que vulneren los derechos fundamentales de los residentes de mi hogar.

Respuesta: EPM para adelantar cualquier conexión en condiciones similares realizara siempre la solicitud de certificados emitidos por la autoridad competente.

Importante:



El inmueble debe cumplir con las distancias de retiro a las carreteras que forman parte de la red vial nacional, mínima 30 metros en carreteras de tercer orden, 45 metros en carreteras de segundo orden y 60 metros en carreteras de primer orden. Ley 1228 de 2008.

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,


ERMIS DE JESUS DE OSSA CANO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13177569-B2N5



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1444575
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	nicolabenitez661@gmail.com - Nicolas Benitez Durango
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120213678
Fecha envío:	2025-11-21 13:04
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 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: 2025/11/21 Hora: 13:05:50		Tiempo de firmado: 2025/11/21 13:05:50 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: 2025/11/21 Hora: 13:05:50	Nov 21 13:05:50 cl-t205-282cl postfix /smtp[27934]: 684C012487FC: to=<nicolabenitez661@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.26]:25, delay=0.36, delays=0.12/0.02/0.14/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.16.26] 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=NoSuccess User 6a1803df08f44-8846e69f11csi20199986d6.19 8 2 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/21 13:31:51 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/21 Hora: 13:31:55	Consumo para id 1444575, 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 20250120213678

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13177569-B2N5-4624.pdf	application/pdf	54f239c702aee8e4bbf35d71560e7a6147e506ba7cfd61d569355b8e46a7b1bc

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

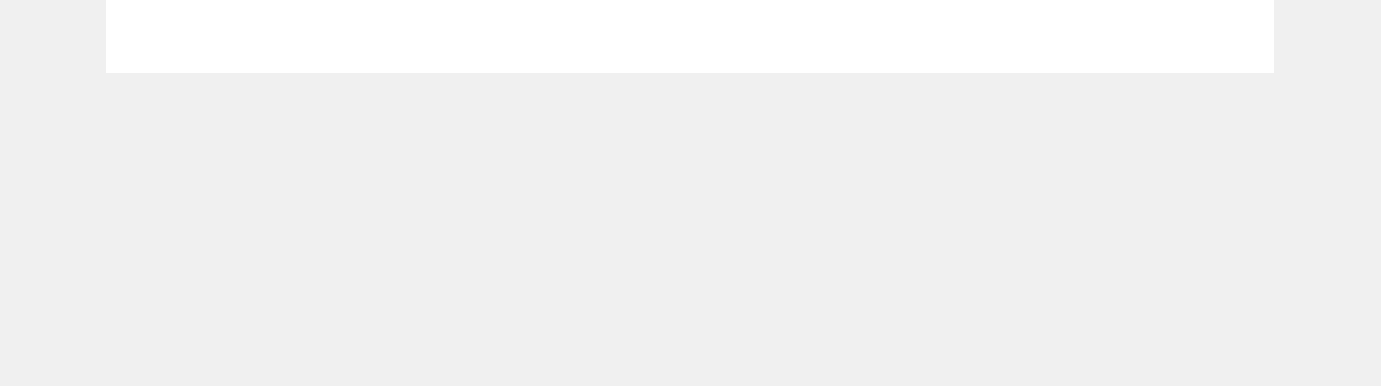
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120213678. 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