

Datos de la petición

Petición presentada por	Emy Palma Villamizar	Número de radicado	20250120228484
		Fecha de radicado	28/11/2025
Dirección de respuesta	emy.palmav@gmail.com	Numero de respuesta	20250130226716
		Fecha de respuesta	19/12/2025

Apreciada Emy,

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 solicita visita urgente de un técnico para verificar información de medidores de energía prepagada que fueron hurtados, en la instalación 190242101013105000_Cornaliza en el municipio de El Bagre. 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 se encontró que, las instalaciones afectadas corresponden a las páginas 190242101013105201 y 190242101013105202 en el municipio de El Bagre.

Inicialmente, estas instalaciones se vieron afectadas por el hurto de los teclados de los medidores, lo que generó alerta debido a la ausencia del medidor en la caja hermética ubicada en la fachada.

Posteriormente, el 02 de diciembre de 2025, se realizó el reemplazo completo de ambos medidores, dejando los teclados instalados al interior de la vivienda, en ese momento se explicó el motivo por el cual no visualizaba el medidor en la caja de la fachada, aclarando que los equipos instalados son medidores bicuerpos; generalmente el medidor es instalado en el poste o en la red eléctrica.

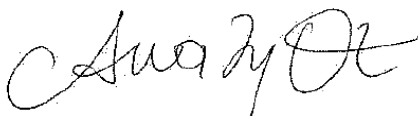
Importante:



En el momento de la visita, se encuentra con servicio de energía eléctrica, se explica el funcionamiento del medidor prepago y su ubicación.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y le invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



ANA MARÍA ORTIZ TORO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13227327-N2T9



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:	1462681
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	emy.palmav@gmail.com - EMY PALMA VILLAMIZAR
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120228484
Fecha envío:	2025-12-22 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: 2025/12/22 Hora: 18:04:46		Tiempo de firmado: 2025/12/22 18:04:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:10:48	Dec 22 18:10:48 cl-t205-282cl postfix /smtp[28701]: EB82A1248DBC: to=<emy.palmav@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [14.2.250.101.27]:25, delay=361, delays=358/1.5/1.3/0.45, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.101.27] 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 a92af1059eb24-1217255dc96si29464961c88.86 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/22 18:38:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:38:43	Consumo para id 1462681, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120228484

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-13227327-N2T9-4035.pdf	application/pdf	5c86e98c51444f25d447f6d78217004d93f234551d4e277744f817449f984c08

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 20250120228484. 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