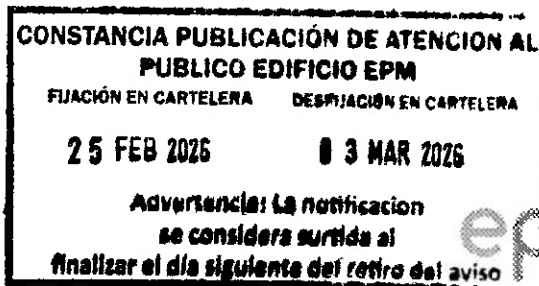


Medellín, 12 de Febrero de 2026



Señor (a).

JUANA RUIZ RODRIGUEZ

PQR-13339381-Z2M4A

CL 75 CR 101 C -10

CHIGORODO, ANTIOQUIA

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13339381-Z2M4

Radicado Nro. 20260120011384

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 03/02/2026

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

Stefanie Hincapié Jiménez

STEFANIE HINCAPIE JIMENEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190173100905850000-4-0

Datos de la petición

Petición presentada por	Juana Ruiz Rodriguez	Número de radicado	20260120011384
		Fecha de radicado	21/01/2026
Dirección de respuesta	CL 75 CR 101 C -10 Chigorodó, Antioquia	Numero de respuesta	20260130017388
		Fecha de respuesta	03/02/2026

Apreciada Juana,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

En el documento encontrará cuadros que contengan este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual solicita una revisión y que me den garantía de los trabajos que realiza EPM en la vivienda en la dirección RURAL_190173100905850000_190173100905850000 en el municipio de Chigorodó, cuando instalaron el servicio nuevo se han quemado un televisor, una lavadora y un celular. 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

De acuerdo con lo indicado en su escrito y luego de realizadas las verificaciones pertinentes, se realizó visita a la vivienda, con relación a las presuntas fallas presentadas en el electrodoméstico (un televisor, una lavadora y un celular), atribuidas a una posible afectación en la prestación del servicio de energía en el sector.

Después de analizar la información suministrada por la usuaria y de verificar nuestros registros internos, se evidenció un trabajo realizado el día 16 de enero de 2026, con el permiso operativo 27572995, que consistía en cambio de aislamiento donde se presentaron 3 recierres a nivel de la línea de 44kv, que en ese momento estaba atendiendo la carga de los Municipios de Carepa y Chigorodó, Eventos como el anterior, se pueden presentar en sistemas de distribución de energía, dada la realización de trabajos de mantenimiento del sistema o por fallas que se pueden presentar en las redes de uso general y durante la ejecución de estos mantenimientos programados o no programados, no deberían causar daños a las instalaciones eléctricas internas de los clientes

Es importante señalar que, durante la visita técnica realizada, el televisor reportado no se encontraba en la vivienda, fue vendido por chatarra, manifestó el cliente, por lo cual no fue posible efectuar una verificación física del estado del equipo ni adelantar pruebas diagnósticas. Así mismo, evidenciamos que la instalación interna de la vivienda presenta deficiencias significativas, entre ellas múltiples empalmes, ausencia de conductor de puesta a tierra en algunas tomas al igual que instalaciones en cable dúplex, estas condiciones representan un riesgo eléctrico para las personas y los equipos electrodomésticos, además de constituir un incumplimiento frente a los requisitos establecidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.

Por lo anterior, durante la visita se recomendó a la usuaria contratar un técnico particular autorizado para realizar la correcta organización y adecuación de su instalación eléctrica, de manera que esta cumpla con los parámetros técnicos y de seguridad exigidos en el reglamento vigente.

Dado que, al momento, no se cuenta con elementos probatorios suficientes y contundentes que permitan establecer responsabilidad por parte de EPM frente a los hechos descritos, la empresa no puede asumir responsabilidad por los daños ocurridos en la instalación eléctrica o en el electrodoméstico reportado.



Según lo verificado en campo y en nuestros sistemas, el daño pudo obedecer a causas ajenas a la prestación del servicio de energía, relacionadas con las condiciones internas de la instalación u otros factores externos no atribuibles a la operación del sistema eléctrico.

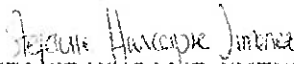
Importante:



Asimismo, para otros requerimientos y/o consultas, tenemos a su disposición los medios digitales: sitio web www.epm.com.co, donde puede realizar transacciones como pagar tu factura, generar certificados, actualizar los datos, entre otras; ingresando por la opción Transacciones rápidas, puede chatear con nuestra asesora virtual Ema a través de la página web o del WhatsApp 302 300 01 15 o descargar y utilizar la aplicación EPM Móvil.

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,


STEFANIE HINCAPIÉ JIMÉNEZ
Tecnóloga Atención Y Operación Comercial
Área Canal Escrito
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQP-13339261-Z2M4



Envia Transporte L 189 de marzo 14/2000
L 11 de mayo 2007 del 4/2002
Vigilada y Controlada por Mintrac
CUI 4923 Transporte Mensajería
CUI 5329 Mensajería Expresa

D.E 87



COLVANES SAS NIT 900 185 306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al Usuario Tel: 17843633
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CREDITO 034055944381

CLIFE
Somos Afiliados de Reservas 4327 y 4387 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 300200 Dto 2024
Agencia Remitente: S.A.

REC GENERACION/ADMISSION 12/02/2026 14:38		ORIGEN MEDELLIN		DESTINO: CHIGORODO-ANTIOQUIA		REG.DESTINO: APARTADO		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		Cuenta: 03-201-0004433		Desconocido: No 31		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: JUANA RUIZ RODRIGUEZ		CEDULA/TI/NT: 850904396-1		PESO (gramos): 1000		Rechazado: No 44		1	
CL 75 CR 101 C-10		COD. POSTAL ORIGIN: 057410		PESO VOL: 1		No Recibido: No 35		2	
TEL: 3104537161		RECIBE LOS SABADOS: SI		PESO A COBRAR (kg): 1		No Redemitido: No 47			
NOTAS: PQR-13339381-Z2M4				VALOR DECARAPADO: 5000		Dir. errata: No 54			
Nombre CC Remitente:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, ni los valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		VAL SERV ME: 0		Otros (Nº de Operación/Alcance):			
		AVISO		FLETE VARIABLE: 0		Fecha de recepción al ambiente:			
				OTROS: 0		Observaciones en la entrega:			
				TOTAL FLETE: 0		Fecha estimada de entrega: 13/02/2026			
				CARTAPORTE SI					
						CDA - 0155			



Envia Transporte L 189 de marzo 14/2000
L 11 de mayo 2007 del 4/2002
Vigilada y Controlada por Mintrac
CUI 4923 Transporte Mensajería
CUI 5329 Mensajería Expresa

D.E 87



COLVANES SAS NIT 900 185 306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al Usuario Tel: 17843633
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CREDITO 034055944381

CLIFE
Somos Afiliados de Reservas 4327 y 4387 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 300200 Dto 2024
Agencia Remitente: S.A.

REC GENERACION/ADMISSION 12/02/2026 14:38		ORIGEN MEDELLIN		DESTINO: CHIGORODO-ANTIOQUIA		REG.DESTINO: APARTADO		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		Cuenta: 03-201-0004433		Desconocido: No 31		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: JUANA RUIZ RODRIGUEZ		CEDULA/TI/NT: 850904396-1		PESO (gramos): 1000		Rechazado: No 44		1	
CL 75 CR 101 C-10		COD. POSTAL ORIGIN: 057410		PESO VOL: 1		No Recibido: No 35		2	
TEL: 3104537161		RECIBE LOS SABADOS: SI		PESO A COBRAR (kg): 1		No Redemitido: No 47			
NOTAS: PQR-13339381-Z2M4				VALOR DECARAPADO: 5000		Dir. errata: No 54			
Nombre CC Remitente:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, ni los valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		VAL SERV ME: 0		Otros (Nº de Operación/Alcance):			
		AVISO		FLETE VARIABLE: 0		Fecha de recepción al ambiente:			
				OTROS: 0		Observaciones en la entrega:			
				TOTAL FLETE: 0		Fecha estimada de entrega: 13/02/2026			
				CARTAPORTE SI					
						CDA - 0155			