

## Datos de la petición

Petición presentada por	Santiago Marin Lopez	Número de radicado	20250120239993
		Fecha de radicado	16/12/2025
Dirección de respuesta	santiago.marin341@esoluxenergy.com	Numero de respuesta	20250130227379
		Fecha de respuesta	22/12/2025

## Apreciado Santiago,

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 y solicita: Se montó orden de deselle numero 23588774 para realizar cambio de caja de contador en frontera, se realizó el trabajo y luego cuando fue EPM por temas de otra solicitud, visita de AGPE con pedido PED-3600924-F6K9, en un correo de respuesta indican lo siguiente: Se detectó manipulación no autorizada en el compartimiento de medida, sin la aprobación del operador de red (or), lo cual incumple el capítulo 5, cláusula 37 del contrato de condiciones uniformes de energía, el registro del sistema GDE indica 14 11 2025 figura orden deselle en sistema GDE anulada por falta de información, instalación sola al momento de visita, solicitud 49846954, el proceso de AGPE está a la espera de la verificación y la inspección de la frontera por parte del equipo de control de pérdidas para dar continuidad al proceso, en ningún momento se llamó a anular el pedido de deselle, ni ellos se comunicaron con nosotros, no se dejó ninguna evidencia de la visita, y en la casa permanecen personas y jamás enviaron el comunicado de problemas con esa solicitud de deselle por correo electrónico, el propietario está inconforme por no haber atendido el deselle ya hora indicar que debe revisar control de perdida, tomando como referencia el inmueble codificado con el número de instalación 190042200876800000 del municipio de Sopetrán, Antioquia.

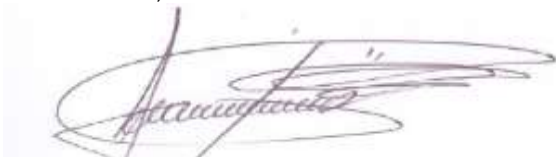
## Respuesta a su petición

Le informamos que, desde la Unidad Control Pérdidas Energía de EPM, observan: Su instalación tenía pendiente la verificación y sellado que fue realizada el 18 de diciembre de 2025 mediante la Orden de Trabajo (OT) 17378133, con esta verificación se realiza el cobro de la actividad de sellado y queda revisada su instalación para dar continuidad al proceso de legalización de la frontera.

Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que desee plantear y reiteramos nuestro compromiso con la prestación eficiente, segura y conforme a la ley del servicio público de energía eléctrica.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'José Rodrigo Aristizábal Casas', is written over a light blue rectangular background.

**JOSÉ RODRIGO ARISTIZÁBAL CASAS**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13263913-G8T0



## 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

<b>Id mensaje:</b>	1463970
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	santiago.marin341@esoluxenergy.com - santiago marin lopez
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120239993
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-23 18:02
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:04:37		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/23 18:04:37  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de destino rechazo la conexión.)</b>	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:21:16	Dec 23 18:21:16 cl-t205-282cl postfix /qmgr[4787]: 283651248819: from=<bounce@bnc.enviacolvanes.com.co & gt;; status=expired, returned to sender	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/23 18:34:07  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:45:53	Consumo para id 1463970, estado 53: --- [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 20250120239993

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-13263913-G8T0-559.pdf	application/pdf	89077db7b9d10f9780e39d3d670423710257d7ed6dd2f374a9c8fdb33a933a18

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 20250120239993. 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](http://www.envia.co)