



CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
30/10/2025	06/11/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Datos de la petición

Petición presentada por	Julián Santiago Marin Silva	Número de radicado	20250120201401
		Fecha de radicación	23/10/2025
Dirección de respuesta	julian.marin530@gmail.com	Número de oficio	20250130193309
		Fecha de respuesta	27/10/2025

Apreciado Julián,

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

Recientemente nos hizo llegar una petición, mediante la cual presenta petición de cambio de producto, cambio de medidor prepago a pospago lo requiere para poder alquilar la casa de su propiedad a la defensoría del pueblo, para la casa de los derechos que funciona en la vereda y como requisito solicitan que el inmueble cuente con energía pospago. Vereda granizal A 6-7 Bello medidor 14416425669, argumenta que en el predio tiene un medidor pospago solicita el cambio, dirección RURAL_168003410000000112_SECTOR MANANTIALES del municipio de Bello, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

Respuesta a su petición

Con el fin de brindarle una respuesta a su solicitud, y después de realizar las validaciones pertinentes se aclara que el contrato 12666587 indicado en su comunicación corresponde a la dirección RURAL_168003410000000112_SECTOR MANANTIALES de Bello, registra con servicio de energía en modalidad prepago activo y en conexión.

Dada su solicitud, le informamos los requisitos que debe presentar para realizar el cambio de energía prepago a pospago, solicitud que debe realizar el suscriptor del servicio o propietario del inmueble en las Oficinas de Atención al Cliente:

- El cambio a pospago solo aplica para los productos de energía prepago que ingresaron por ser mercado objetivo, no aplica para los productos de energía prepago nuevos (cuyo primer servicio de energía fue directamente prepago)
- Por definición de la empresa si cambia a la modalidad pospago en adelante no podrá volver a solicitar el servicio prepago para esa dirección.
- El actual suscriptor o propietario deberá cancelar de contado el saldo de la deuda del servicio.
- La instalación del nuevo servicio de energía pospago tiene unos costos asociados, los cuales serán informados por parte del personal de EPM que realice la instalación del servicio.
- En caso de tener el medidor pospago que se inactivó cuando fue instalado el servicio prepago, debe llevar el medidor a calibración al laboratorio de EPM ubicado en la CR 65 CL 29-149, en el cual se definirá si el medidor está en condiciones de ser reutilizado. La revisión tiene costo.
- En caso de hurto o pérdida del medidor prepago o alguno de sus componentes, se generará cobro al suscriptor del servicio.
- Debe presentar el Formato P-652 Solicitud Energía EPM Prepago (ver adjunto).

- Documento de identidad.
- Teniendo en cuenta que la solicitud la realiza en calidad de propietario, presentar último impuesto predial o el Certificado de Libertad y tradición adjunto a este comunicado (debe tener una fecha de expedición menor a 30 días).

Aspectos a tener en cuenta:

- Al cambiar a la modalidad pospago, en adelante no podrá volver a solicitar el servicio prepago para esta dirección
- El actual suscriptor o propietario deberá cancelar de contado el saldo de la deuda del servicio, de lo contrario la deuda será cobrada de acuerdo con el plan de financiación vigente (puede realizar la consulta en una de nuestras oficinas de atención al cliente).
- La instalación del nuevo servicio de energía pospago tiene unos costos asociados, los cuales serán informados por parte del personal de EPM que realice la instalación del servicio.
- En caso de tener el medidor pospago que se inactivó cuando fue instalado el servicio prepago, debe llevar el medidor a calibración al laboratorio de EPM ubicado en la CR 65 CL 29-149, en el cual se definirá si el medidor está en condiciones de ser reutilizado. La revisión tiene costo.

Importante:



Una vez cumpla con lo antes descrito, puede realizar la petición a través de una de nuestras Oficinas.

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,



MARIA RAQUEL CANO CANO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13130818-Y7K1

Anexos:

- Formato P-652 Solicitud Energía EPM Prepago.

Fecha de solicitud

Año Mes Día

Solicitud No. _____

Oficina EPM: _____

Canal de ventas: _____

Diligencie en forma clara, letra imprenta y tinta negra. Para instalaciones rurales o urbanas donde no exista nomenclatura, se deberá anexar un croquis de ubicación, puntos de referencia y copia de la cuenta de servicios de la instalación más cercana.

Información del cliente que solicita el servicio

Nombres:		Apellidos:		Sexo: M ☐ F ☐	
Fecha de nacimiento: Año:		Mes:		Día:	
Dirección de instalación:			No. Instalación:		
Barrio:		Municipio:		Departamento:	
Celular:		Teléfono fijo:		Correo electrónico:	
Tipo de documento: C.C. ☐ Pas. ☐ C.E. ☐		No.		de:	
Nombre de contacto:			Teléfono contacto:		

Para diligenciar por EPM

Sisbén: ____ . ____

Scoring: 1 ____ 2 ____ 3 ____

Estrato: ____

Productos/Servicio solicitado

Uso que se le dará al servicio:		Residencial ☐		Comercial ☐	
Pedido ☐ Instalación energía EPM prepago ☐ Enerpunto			Petición ☐ Cesión de contrato energía EPM prepago ☐ Retiro energía EPM prepago ☐ Reubicación energía EPM Prepago		

Notas generales

El saldo a cargo del deudor corresponde a la sumatoria de los valores en pesos que el usuario adeude a LAS EMPRESAS al momento de la instalación del medidor prepago, por concepto de consumos de energía eléctrica, instalaciones, reinstalaciones, cobro de medidores pospago, saldos de financiaciones inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica. Incluye, además, consumos de energía registrados por el medidor pospago entre el último día de lectura por parte de LAS EMPRESAS y el momento de instalación del medidor prepago, los cuales se harán constar en el acta de instalación. El monto de la deuda no incluye saldos adeudados por otros conceptos de cobros de terceros, tales como contribución, alumbrado público, servicio de aseo, entre otros. Así mismo al monto de la deuda se le adicionarán los cargos a que haya lugar por recuperación de consumos por anomalías detectadas en la instalación, posteriores a la fecha de vinculación al sistema prepago, sobre las que se haya agotado el debido proceso para su comprobación y la decisión se encuentre ejecutoriada.

Por cada valor de compra que el cliente realice, el 10% se abonará a la deuda y el valor restante se liquidará en unidades de consumo, kilovatios hora. La tarifa aplicada será la que se encuentre vigente al momento de la compra.

La tarifa en energía prepago será igual a la tarifa en pospago, mientras la regulación así lo permita. Aplican subsidios y contribuciones igual que en pospago.

El cliente se compromete a realizar al menos cuatro transacciones de compra en un período de un año, sin importar el monto, de lo contrario LAS EMPRESAS procederán a retirar el medidor de energía prepago y a instalar nuevamente el medidor convencional de energía y en caso de presentar deuda, el usuario perderá todos los beneficios del plan de financiación prepago, y ésta será cobrada con el plan de financiación que se encuentre vigente a la fecha. El usuario será reportado a centrales de riesgo.

Al momento de instalar el medidor prepago, el usuario suscribirá un acta de entrega en la que se dejará constancia del valor del equipo y el estado en el que se entrega para su custodia y uso. Si ocurre un siniestro que afecte el normal funcionamiento del medidor prepago, el Usuario deberá informar a EPM dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del mismo y presentar declaración extrajudicial ante la autoridad competente describiendo las causas del mismo.

No se tramitarán solicitudes que no cumplan con el llenado de los requisitos.

Cuando el cliente solicite cesión del contrato para el suministro de energía bajo el sistema prepago, el cesionario debe asumir el monto de la deuda y ser el usuario directo del servicio de energía prepago. Cuando el cliente solicite retiro del servicio, EPM retirará el medidor de prepago y si el cliente lo solicita, habilitará la instalación para que los kilovatios-hora consumidos sean medidos por el medidor de pospago de propiedad del usuario. El cliente perderá automáticamente los beneficios del plan de financiación asociado al Programa, motivo por el cual el cliente deberá acogerse al plan de financiación vigente al momento de la desvinculación, de lo contrario EPM trasladará dicho saldo al debido cobrar o a facturación corriente según sea el caso, para posteriormente realizar las acciones de cobro pertinentes.

Trámites y requisitos para pedidos

1. Reconocer y aceptar la deuda con EPM por conceptos de energía eléctrica a la fecha de la solicitud, teniendo en cuenta esta aceptación, el saldo pendiente de consumos de energía que será leído en el medidor tradicional en la fecha de instalación del prepago y sumado a la deuda.
2. Solicitud del servicio diligenciada y firmada.
3. Pagaré y carta de instrucciones debidamente diligenciado y firmado.
4. Acuerdo de pago debidamente diligenciado y firmado.
5. Si el saldo de la deuda supera el tope establecido, se deben presentar las garantías exigidas en el decreto de financiación EPM vigente, de acuerdo a las cuantías de la financiación.
6. Documentos a adjuntar:

Residencial	No residencial
• Fotocopia de la cédula de ciudadanía. • Fotocopia de una cuenta de servicios públicos.	• Cámara de Comercio o RUT (con vigencia de 3 meses máximo). • Carta del representante legal donde autoriza la vinculación de la empresa al programa y que la empresa que representa asume la deuda. • Fotocopia de cédula del representante legal. • Fotocopia del NIT. • Fotocopia de la factura de servicios públicos. • Aceptar Consumo de energía eléctrica por debajo del límite técnico del medidor.

Autorización

EL CLIENTE Autoriza de manera irrevocable a EPM a reportar, solicitar, y divulgar a las entidades que tengan como finalidad el manejo de bases de datos de carácter comercial, toda información referente a su comportamiento como tal; lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones para con EPM se podrá reflejar en las mencionadas bases de datos. EL CLIENTE autoriza además a EPM a suministrar a cualquiera de sus empresas filiales y a las sociedades en las cuales tenga participación, la información de que sea conocedora, de tal manera que éstas puedan adelantar las verificaciones que le resulten útiles para el cabal conocimiento de sus clientes o potenciales clientes. El reporte a las centrales de riesgo será previamente informado por EPM al suscriptor o usuario, con señalamiento expreso de la obligación en mora que le ha generado el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación se realizará con una antelación de por lo menos diez días a la fecha en que se produzca el reporte, pero en todo caso antes de que quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario. La información reportada permanecerá en las bases de datos el tiempo que legal o jurisprudencialmente esté establecido.

Firma del Solicitante _____ Cédula de Ciudadanía _____

Para diligenciar por EPM

Pedido Fénix #	Fecha registro pedido: D	M	A
Nombre funcionario ingreso:	Registro o CC.		
Oficina EPM:	Canal de ventas:		
Estado de la instalación: Suspendido ☐	Cortado ☐	Activo ☐	Transformador de sector subnormal ☐
Documentos reglamentarios		Diligenciar en caso de ser necesario	
Fotocopia cédula de ciudadanía	SI ☐ NO ☐	Propietario de bien inmueble o deudor solidario que cubra el 120% del valor a financiar.	SI ☐ NO ☐
Solicitud servicio diligenciada y firmada	SI ☐ NO ☐	Acuerdo de pago con firma del deudor solidario (en caso de ser necesario).	SI ☐ NO ☐
Pagaré y carta de instrucciones	SI ☐ NO ☐	Certificado de libertad de las propiedades que presente el deudor y codeudor.	SI ☐ NO ☐
Acuerdo de pago	SI ☐ NO ☐	Hipoteca	SI ☐ NO ☐
Fotocopia factura de servicios públicos	SI ☐ NO ☐		

El solicitante declara conocer y aceptar las condiciones especiales para la prestación del servicio prepago de energía eléctrica, las cuales se entienden incorporadas al contrato de condiciones uniformes de energía eléctrica y se encuentran publicadas en la página web: https://www.epm.com.co/epm/institucional/acerca_norm.html?id=1



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:	1427655
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	julian.marin530@gmail.com - Julian Santiago Marin Silva
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120201401
Fecha envío:	2025-10-28 18:55
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: 2025/10/28 Hora: 18:57:09		Tiempo de firmado: 2025/10/28 18:57:09 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: 2025/10/28 Hora: 18:57:09	Oct 28 18:57:09 cl-t205-282cl postfix /smtp[12003]: 26EED12487EE: to=<julian.marin530@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.32, delays=0.11/0/0.15/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26] 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 af79cd13be357-89f472cae11si345778385a.1236 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/28 19:07:35 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/28 Hora: 19:07:38	Consumo para id 1427655, 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 20250120201401

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-13130818-Y7K1-2612.pdf	application/pdf	efaec52dc8e28010ae900182d9085d0825b13c96b7f8c109533643048f37abcf

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

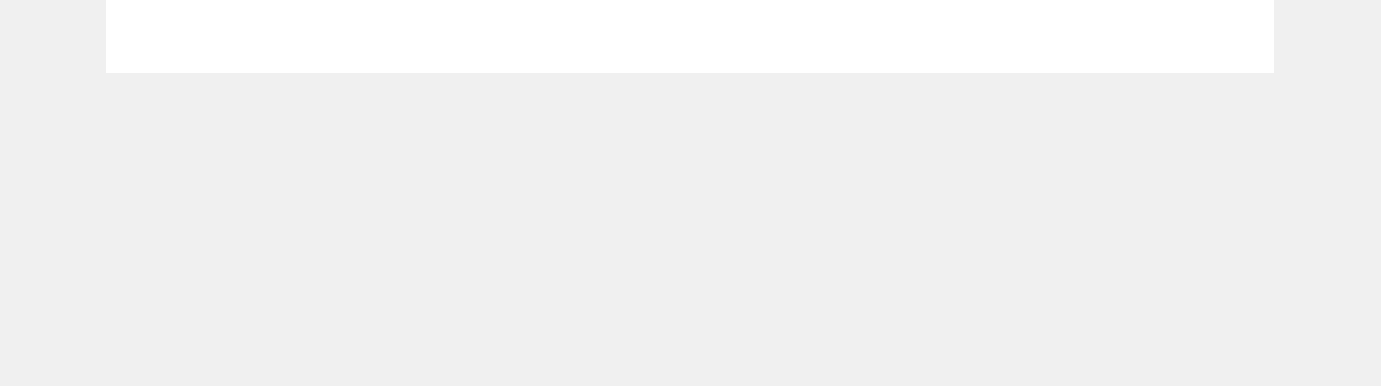
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120201401. 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