CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
26/08/2025	01/09/2025

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12932667-J0B1 Fecha Creación: 11/08/2025 12:22:43 PM

Contacto: Lya Esther Tobon Arango

Instalación: 190105200932230000

Dirección: RURAL_190105200932230000_K 4.5 BOLOMB_V. LT23

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: VENECIA

Causa: Falla en la Prestación del Servicio por Calidad Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Lya Esther Tobon Arango CC: 42894205 Tel:3004474550 Dir:RURAL_190105200932230000_K 4.5 BOLOMB_V. LT23 Autoriza SMS: SI Correo: lya.tobon@hotmail.com Id:42b4959b-eebf-49ee-b551-7740cff61c2f Cliente insiste: Muy inconforme por las constantes interrupciones del servicio de energía, manifiesta que hay interrupción en el servicio eléctrico sector Bolombolo parcelación la querencia ocasionando problemas en la salud en las personas de la tercera edad y daños en los electrodomésticos por la interrupción en mas de 7 horas y una forma predictiva un poda integral en la cercanía de la infraestructura eléctrica. Favor validar

Nro. Respuesta: PQR-12932667-J0B1 Fecha Respuesta: 22/08/2025 04:55:12 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la línea 604 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es No imputable, debido a que no se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "El sector del kilómetro 4.5 del municipio de Bolombolo, LT23 se conecta al circuito rural 506-11 y el transformador que alimenta su instalación, 437736. Dada la topografía por donde cruza la infraestructura eléctrica, con un alto porcentaje rural (montañoso) en especial las líneas de subtransmisión, la operación se ve afectada por fenómenos naturales como ráfagas de vientos, tormentas y descargas atmosféricas que generan en algunos escenarios, interrupciones transitorias por la actuación de los sistemas de protección que impiden prolongadas interrupciones del servicio o afectaciones de equipos eléctricos. Se realizo un análisis detallado de las aperturas ocurridas durante el año 2025 a la infraestructura que la alimenta su instalación dando como resultado que gran porcentaje de las aperturas se deben descargas atmosféricas, las descargas atmosféricas son agentes externos a la operación del sistema, son fenómenos naturales sobre los cuales ningún operador de red tiene control. El sistema eléctrico en general, está diseñado con elementos de protección tales como fusibles, DPS's, reconectadores, tripsaver's, entre otros, que actúan ante fallas transitorias y/o permanentes con el fin de impedir daños en la infraestructura eléctrica (cables conductores, transformadores de potencia, etc.) además de garantizar la protección de la vida y la salud humana; la protección de la vida animal y vegetal y la preservación del medio ambiente, en cumplimiento del artículo primero -objeto - del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE). Lo anterior implica que ante cualquier evento que genere riesgo, como pueden ser: líneas rotas, sobrecargas, rayos, contactos indeseables con la red de vegetación u otros elementos, equipos defectuosos; las protecciones deben actuar desenergizando el sistema aguas abajo de la afectación, quedando interrumpido el fluido eléctrico y despejando el riesgo que se esté generando De lo anterior se desprende que las fallas en la prestación del servicio eléctrico son un hecho inherente a la operación del sistema y que se deben tomar las medidas preventivas para que la afectación sea lo más mínima posible. Empresas públicas seguirá con los mantenimientos preventivos continuos para minimizar las fallas que se presenten en la infraestructura. Finalmente, solicitamos excusas por todas las afectaciones ocasionadas y reiteramos nuestro compromiso en suministrar un servicio con calidad y oportunidad, para lo cual haremos todos los esfuerzos que nos sean posibles y que estén a nuestro alcance". Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Resuelto por:

CATALINA ARCILA BETANCUR

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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 en los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1384970
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lya.tobon@hotmail.com - Lya Esther Tobon Arango
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12932667-J0B1
Fecha envío:	2025-08-25 10:14
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/08/25** **Hora: 10:15:55**	**Tiempo de firmado:** Aug 25 15:15:55 2025 GMT **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: 2025/08/25** **Hora: 10:15:56**	Aug 25 10:15:56 cl-t205-282cl postfix/smtp[24524]: 973A41248818: to=<lya.tobon@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.41.5]:25, delay=0.85, delays=0.09/0/0.51 /0.25, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc. protection.outlook.com[5 2 .101.41.5] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ5PEPF000001D2.namprd05.prod.outlook.c o m 2025-08-25T15:15:56.292Z 08DDE26B04995DD6] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	**Fecha: 2025/08/25** **Hora: 10:26:54**	Consumo para id 1384970, 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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase “Queued mail for delivery” se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12932667-J0B1

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12932667-J0B1..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12932667-J0B1-7211.pdf	e68fb5176902918dcba7892948bf466a6923fd608e4801ea48a771459db12ecb

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.

www.envia.co