

Datos de la petición

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
02/01/2026	08/01/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	

Petición presentada por Diana Marcela Álvarez Acevedo Número de radicado 20250120236207
Fecha de radicado 11/12/2025

Dirección de respuesta dianamarcelaalvarezacevedo2@gmail.com Número de respuesta 20250130230986
Fecha de respuesta 29/12/2025

Apreciada Diana Marcela,

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 el cual informa textualmente “*Solicito ayuda, ya que el gas que está radicado con el Contrato 10143405 a nombre de Ana lucia Acevedo no lo Solicito ella, ella es mi madre, alguien más solicito el servicio a nombre de ella. la señora Ana lucia Acevedo ya se encuentra fallecida y me están realizando el cobro a mí que soy la hija, Cuando ella ni yo lo solicitamos*” el contrato en mención este asociado con dirección CL 34 CC CR 108 C -6 (INTERIOR 113) en Medellín. 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 realizamos las respectivas correcciones en las bases de datos de nuestra empresa, con el fin de que no se efectúen mensajes o gestiones a su número de celular y correo electrónico, quedando así sin ningún tipo de vinculación usted con el contrato 10143405.

Respecto a la vinculación de su mamá, se verifica la solicitud de servicio de gas y documentos soporte (como pagare) y están a nombre de ella junto con firmas y copia de la cedula anexas a dicha solicitud, por tanto el contrato debe permanecer a nombre de ella.

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), dichas obligaciones recaen sobre el inmueble y no exclusivamente sobre la persona propietaria.

Cabe resaltar que la obligación de pago se encuentra vinculada al inmueble donde se prestaron los servicios, en virtud del principio de solidaridad previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en relación con las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, la totalidad de la deuda puede ser cobrada por la empresa a cualquiera de ellos.

Por otra parte, por regla general, las deudas dinerarias permanecen a pesar del fallecimiento del deudor, por lo que los herederos deben decidir si aceptan la herencia o no. De allí que cuando una persona fallece las deudas no se eliminan, sino que quien se beneficie de la herencia deberá hacerse cargo de las deudas del fallecido.

Con base a lo mencionado anteriormente, la deuda recae sobre el inmueble; por lo que, esta se puede cobrar al propietario, usuario, tenedor o poseedor del inmueble.

Importante:



Aunque los cambios realizados se verán reflejados inmediatamente, debe tener en cuenta que al momento de la respuesta y mientras se gestionaron los retiros de su información de contacto en las bases de datos, se pudo haber generado algún mensaje que reciba en próximos días.

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "TIBIZAY MAYDE RACINES ARBOLEDA".

TIBIZAY MAYDE RACINES ARBOLEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13252219-L6T9



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1466967
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	dianamarcelaalvarezacevedo2@gmail.com - Diana Marcela Alvarez Acevedo
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120236207
Fecha envío:	2025-12-30 18:12
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/30 Hora: 18:13:49		Tiempo de firmado: 2025/12/30 18:13:49 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 no existe.)	Fecha: 2025/12/30 Hora: 18:13:50	Dec 30 18:13:50 cl-t205-282cl postfix/smtp [18479]: 547271248829: to=<dianamarcelaalvarezacevedo2@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.137.26] 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=NoSuchUser 5a478bee46e88-2b05feb9f26si98249758eec.1 5 - gsmtp (in reply to RCPT TO command)	Tiempo de firmado: 2025/12/30 18:32:18 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/30 Hora: 18:32:21	Consumo para id 1466967, 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 20250120236207

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-13252219-L6T9-8337.pdf	application/pdf	e71304ba4c0ad0b8046f706419c9375cfe80c3a93bd96dfcbd311f2cad7841e8

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

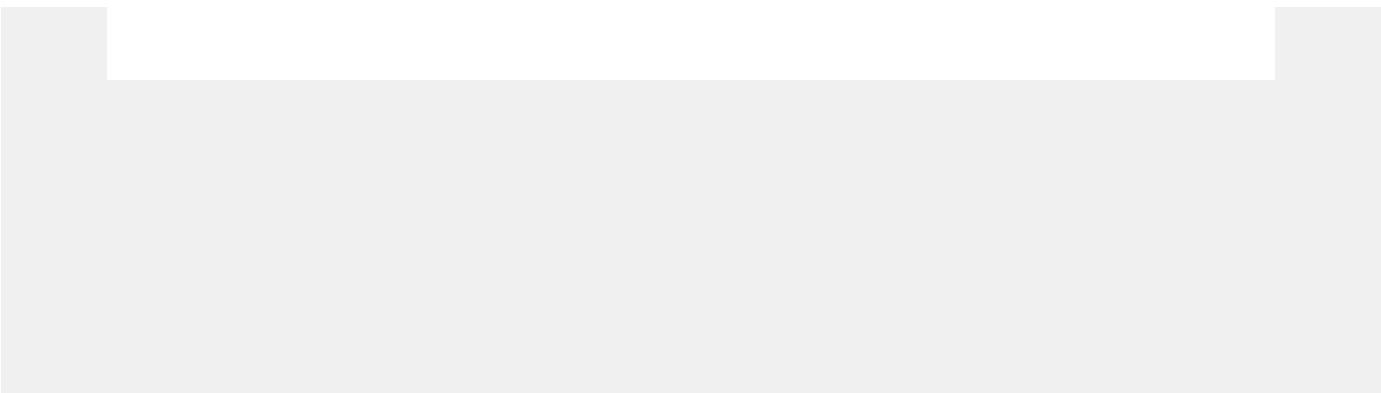
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120236207. Agradecemos que nos permitas 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