


Datos de la petición

Petición presentada por	Claro Alfonso Suarez Jose Eleazar	Número de radicado	20250120223496, 20258004886842
		Fecha de radicado	24/11/2025
Dirección de respuesta	no@gmail.com	Número de respuesta	20250130213993
		Fecha de respuesta	27/11/2025

Apreciado Claro Alfonso,

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 recibimos la solicitud 20258004886842 remitida por competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos, y registrado en nuestra empresa con el radicado y fecha indicados en los datos de la petición, mediante el cual reporta falla de fluido eléctrico, y asocian el dato 05376 como número de identificación ante el prestador. Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarles una orientación clara, precisa y oportuna, les responderemos su solicitud a continuación.

Respuesta a su petición

De acuerdo con lo indicado, les informamos que los reportes de daños se deben realizar por el canal definido para ello, ya que, a través del medio escrito no es posible atender su requerimiento.

Importante:



Los reportes de daño se deben realizar a través de nuestras líneas de atención:

- Línea Nacional 01 8000 415 115.
- Clientes Corporativos: 01 8000 410 115.

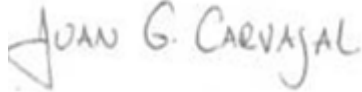
Del mismo modo, es pertinente indicarle que la línea para el reporte de daños funciona las 24 horas los 7 días de la semana.

Ahora bien, es de precisar que, al realizar la consulta con el número de identificación ante el prestador informado (5376) registra un servicio de energía prestado en una dirección diferente a la informada en su solicitud, por lo que le sugerimos verificar la información y realizar el reporte en caso de que la falla con el servicio persista a través de los medios dispuestos para esto e indicados anteriormente.

Finalmente, si desea recibir información adicional para otros trámites y consultas, lo invitamos a utilizar los canales que tenemos dispuestos, como son: la página web www.epm.com.co y WhatsApp 302 300 01 15 donde podrá chatear con nuestra asesora virtual Ema, puede descargar y utilizar la aplicación EPM Móvil, comunicarse a la línea de atención al cliente en Medellín y Valle de Aburrá (604) 44 44 115 o a nivel nacional 01 8000 415 115, o dirigirse a una de las oficinas de atención al cliente.

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 grey ink that reads 'JUAN G. CARVAJAL'.

JUAN GUILLERMO CARVAJAL GIL
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13215721-C7T7



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:	1449173
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	no@gmail.com - Usuario Epm
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120223496
Fecha envío:	2025-11-28 18:02
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: 2025/11/28 Hora: 18:03:55		Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:03:55 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: 2025/11/28 Hora: 18:03:56	Nov 28 18:03:56 cl-t205-282cl postfix /smtp[16249]: 04BBF124880B: to=<no@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26]:25, delay=0.36, delays=0.14/0/0.14/0.08, 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=NoSuc h User d75a77b69052e-4efd3484e13si23739011cf.13 0 8 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:44:15 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:44:18	Consumo para id 1449173, 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 20250120223496

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-13215721-C7T7-8505.pdf	application/pdf	d069da4cbf3f97c671a90cf5f174ffece70e69a20b26d53e14668482e3c9db82

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 20250120223496. 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