


## Datos de la petición

Petición presentada por	Charles Tobon	Número de radicado	20250120225699
		Fecha de radicado	26/11/2025
	Comunicación Celular S A Comcel S.A.		
Dirección de respuesta	<a href="mailto:no@gmail.com">no@gmail.com</a>	Numero de respuesta	20250130214743
		Fecha de respuesta	28/11/2025

## Apreciado usuario,

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 la petición con radicado 20258004939432 remitido por competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos el 26 de noviembre de 2025, mediante el cual reportan “Vereda Bahitos finca el Carmelo” asocia el suscrito 120734847. 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

De acuerdo con lo indicado, le informamos que el reporte de daños se debe realizar por el canal definido para ello, correspondiente a nuestras líneas de atención:

- Servicio al cliente: Nacional 01 8000 415115.
- Medellín 604 4444 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.

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,



**NATALIA SALAZAR QUICENO**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13222010-F6N0



## 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

<b>Id mensaje:</b>	1450466
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	no@gmail.com - Usuario Epm
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225699
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-01 18:05
<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>  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: 2025/12/01 Hora: 18:08:15		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/01 18:08:15  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/01 Hora: 18:08:16	Dec 1 18:08:16 cl-t205-282cl postfix /smtp[2131]: BB9AE12487EB: to=<no@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.16.26]:25, delay=0.36, delays=0.1/0.02/0.14/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.16.26] 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 6a1803df08f44-88652b83bd1si51820116d6.16 5 2 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/01 18:31:06  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>● Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/01 Hora: 18:31:09	Consumo para id 1450466, 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 20250120225699

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-13222010-F6N0-4287.pdf	application/pdf	89db8212ae906aab12536535c3724a1196837885778c469ad664bfc815c19a2b

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 20250120225699. 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)