

Datos de la petición

Petición presentada por	Maria Adelfa Agudelo de Ramirez	Número de radicado	20260120008046
		Fecha de radicado	16/01/2026
Dirección de respuesta	Mariadelfa0407@gmail.com	Numero de respuesta	20260130016339
		Fecha de respuesta	2/02/2026

Apreciada Maria Adelfa,

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 la cual solicita anulación del cobro realizado por ingeniería de gas que se encuentra asociado al contrato No 727428 argumentando que el inmueble es de su esposo quien falleció. 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

En atención a su solicitud de anulación del cobro asociado al contrato No. 727428, le informamos que, conforme al artículo 1434 del Código Civil, las obligaciones del causante deben ser asumidas por sus herederos, quienes adquieren tanto los activos como los pasivos del patrimonio. Asimismo, el artículo 1625 del mismo código establece las causales de extinción de las obligaciones, dentro de las cuales no se contempla la muerte del deudor.

De igual manera, la Ley 142 de 1994, en su artículo 34, prohíbe la prestación gratuita de los servicios públicos, y en el artículo 99.9 señala que no existe exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios.

En consecuencia, y de acuerdo con la normatividad vigente, no es posible acceder a la anulación solicitada. Esperamos que esta explicación le brinde claridad sobre el motivo de nuestra decisión.

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,



LADY MARISOL BAENA BALCAZAR
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13329233-G9G3



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1487419
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	Mariadelfa0407@gmail.com - Maria Adelfa Agudelo De Ramirez
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120008046
Fecha envío:	2026-02-03 18:01
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: 2026/02/03 Hora: 18:03:17		Tiempo de firmado: 2026/02/03 18:03:17 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: 2026/02/03 Hora: 18:03:17	Feb 03 18:03:17 mail postfix/smtp [491486]: 8F5E41E202A9: to=<Mariadelfa0407@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.179.26]:25, delay=0.26, delays=0.09/0/0.14/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.179.26] 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 6a1803df08f44-89521cbc804si14624326d6.521 - gmail (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/03 18:24:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/03 Hora: 18:24:52	Consumo para id 1487419, 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 20260120008046

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-13329233-G9G3-9401.pdf	application/pdf	3c92595dca11e54d755ef36eb54be793c6029415fcf29d2a6230aea820d32039

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 20260120008046. 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