

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Medellín, 3 de Febrero de 2026

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
05/02/2026 11/02/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

JORGE ELIAS SANABRIA TORO

servicioalcliente@enertotalesp.com

Teléfono: 6040958

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13349623-Y7L0A

PQR-13349623-Y7L0

Radicado Nro. 20260120013865

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 26/01/2026

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

Cuenta Técnica CRM Dynamics PRD



051315107100200302-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 26 de enero de 2026

Señor
JORGE ELIAS SANABRIA TORO
Coordinador de Servicio al Cliente
ENERTOTAL S.A. E.S.P.
servicioalcliente@enertotalesp.com

0156REC-20260130012384

Asunto: Respuesta al radicado 20260120013865

Cordial saludo señor Jorge Elías,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación relacionada con el cobro de energía facturado en el contrato 1240848, correspondiente a la dirección CL 15 A CR 37 A -20 (INTERIOR 302) en el municipio de Medellín, argumentando que se realizó un cambio de comercializador y por tanto, los valores facturados no son correctos, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Procedimos a verificar el cumplimiento de los requisitos y se identificó que no es posible dar trámite efectivo al comunicado recibido, toda vez que el mismo carece de los requisitos necesarios para su atención.

Lo anterior obedece a que el documento aportado no cuenta con la autorización expresa de la señora Marta Magdalena Aguilar Méndez, en su calidad de suscriptora del contrato objeto de reclamo; así mismo, no se adjunta documento alguno que acredite que la empresa ENERTOTAL S.A. E.S.P. se encuentra facultada para actuar en nombre del cliente final para la presentación de reclamaciones asociadas a los servicios públicos domiciliarios facturados por Empresas Públicas de Medellín.

Adicionalmente, no se aporta el documento que permita identificar al Representante Legal de ENERTOTAL S.A. E.S.P., ni la autorización correspondiente para tramitar reclamaciones en nombre de dicha empresa. Al respecto, aclaramos que únicamente el Representante Legal o la persona debidamente delegada por este se encuentra legitimada para presentar Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR) en nombre de la compañía.

En consecuencia, en caso de presentar un nuevo escrito, deberá adjuntarse la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal.
- RUT o certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

- La reclamación y/o petición debidamente firmada por el Representante Legal, administrador o apoderado, adjuntando el respectivo poder otorgado por el Representante Legal con todos los datos exigidos para tal fin como documentación de quien radica.

Finalmente, informamos que la señora Marta Magdalena Aguilar Méndez podrá registrar directamente su reclamación a través de los canales habilitados por nuestra compañía, en calidad de usuaria final del servicio.

Con lo anterior, se concluye que, una vez revisada su solicitud, no es posible dar trámite efectivo a la reclamación presentada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011.

No obstante, le informamos que la presente reclamación podrá ser presentada nuevamente cuando se cumpla con la totalidad de los requisitos exigidos para tal fin, a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, ubicadas en el Valle de Aburrá y en los municipios donde se presta el servicio, o por medio de nuestra página web www.epm.com.co, siguiendo la ruta: Servicios en línea → Sección para clientes y usuarios → Trámites y servicios → Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Se notifica la presente respuesta al correo servicioalcliente@enertotalesp.com relacionado en el adjunto de su requerimiento.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



SERGIO ALEXANDER FLOREZ HENAO
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

PQR-13349623-Y7L0

Copia: servicioalcliente@enertotalesp.com



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:	1486825
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	servicioalcliente@enertotalesp.com - Jorge Elias Sanabria Toro
Asunto:	Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20260120013865
Fecha envío:	2026-02-03 07:22
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/02/03 Hora: 07:23:59		Tiempo de firmado: 2026/02/03 07:23:59 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 (Dirección del destinatario rechazada)	Fecha: 2026/02/03 Hora: 07:24:00	Feb 03 07:24:00 mail postfix/smtp [2165846]: 6D5801E20288: to=<servicioalcliente@enertotalesp.com>; relay=enertotalesp-com.mail.protection.o u tlook.com[52.101.9.5]:25, delay=0.95, delays=0.09/0/0.28/0.58, dsn=5. 4.1, status=bounced (host enertotalesp-com.mail.protection.outlook .com[52.101.9.5] said: 550 5.4.1 Recipient address rejected: Access denied. For more information see https://aka.ms/EXOSsmtpErrors [MN1PEPF0000F0E5.namprd04.prod.outlook.c o m 2026-02-03T12:24:00.107Z 08DE60BBA901F866] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/03 07:36:53 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/03 Hora: 07:36:57	Consumo para id 1486825, estado 514: --- [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: Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20260120013865

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	81f5688cf9b1f0bc12ed6efc62c8bf0eb42b0d930eba857d8490406316813ec
Aviso.pdf	application/pdf	94cbb7a5f330c1f19efc9e0e11ef7427012b36b82fee45a91eb7144c8c468519

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

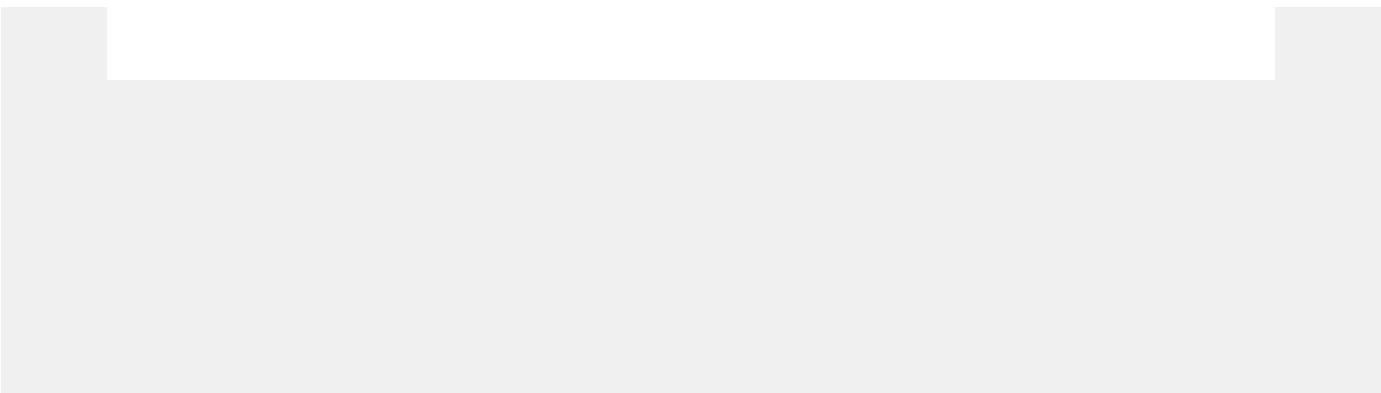
Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20260120013865. 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