


Datos de la petición

| | | | |
|-------------------------|--|---------------------|----------------|
| Petición presentada por | Comunicación Celular S A Comcel S.A. | Número de radicado | 20250120229066 |
| | Arley Sotelo | Fecha de radicado | 01/12/2025 |
| Dirección de respuesta | no@gmail.com | Numero de respuesta | 20250130216222 |
| | | Fecha de respuesta | 02/12/2025 |

Apreciados señores,

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 se recibió traslado por competencias de la Súper Intendencia de Servicio Públicos Domiciliarios (SSPD) el 01 de diciembre de 2025 identificada con el radicado SSPD N° 20258005020122, a través del cual nos indica que ha intentado comunicación para realizar reporte de daños y fallos en el servicio, pero no ha obtenido respuesta luego de varios minutos en la línea. 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, de acuerdo con lo indicado en su escrito y teniendo en cuenta que no enviaron una descripción ampliada de su necesidad, a continuación, compartimos la información que se emana de la Ley 1755 de 2015, respecto al contenido mínimo que deben tener las peticiones:

- La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad
- Dirección, o datos de identificación del servicio, del cual presenta la solicitud.
- El objeto de la petición, queja o reclamación.
- Las razones en que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso

Por lo que es importante tener presente que, cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, EPM le exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.

Adicionalmente, y debido a que en su petición manifiesta estar reportando un daño para el servicio de energía con suscrito N°114381498 con dirección de servicio Carrera 107 No. 96A – 15 del municipio de Chigorodó, Antioquia, y al validar en nuestros sistemas este se encuentra activo, dado que su solicitud se encuentra encaminada a generar un reporte de daño del servicio, por lo cual se precisa que, para este tipo de solicitudes es necesario que se comunique con nuestra línea de servicio al cliente en las siguientes líneas: Nacional 01 8000 415115, en Medellín y Área Metropolitana 604 4444 115 y para clientes corporativos 01 8000 410 115, donde será ingresada la novedad de forma oportuna.

Importante:



Nuestras líneas se encuentran habilitadas y prestando servicio sin contratiempos en el horario habitual (24 horas del día 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angela Marcela', is placed above the printed name.

ANGELA MARCELA MARTINEZ L.
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13227044-S4J8



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: | 1452432 |
| 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 20250120229066 |
| Fecha envío: | 2025-12-03 19:10 |
| 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: 2025/12/03 Hora: 19:13:06 | | Tiempo de firmado: 2025/12/03 19:13:06 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: 2025/12/03 Hora: 19:13:06 | Dec 3 19:13:06 cl-t205-282cl postfix /smtp[2346]: 1CB7612487EB: to=<no@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27]:25, delay=0.35, delays=0.1/0.02/0.15/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] 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-4efd2fada2asi94331251cf.47 - gsmt (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2025/12/03 19:50:04 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/12/03 Hora: 19:50:08 | Consumo para id 1452432, 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 20250120229066

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-13227044-S4J8-4435.pdf | application/pdf | 75f932a8bb0c0a73acb3e44671185badae33b92fb36a36b62915ddea7f6fc3af |

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 20250120229066. 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