


Datos de la petición

Petición presentada por	Sergio Alonso Arias Saldarriaga	Número de Radicado	20260120006802
		Fecha de radicación	14/01/2026
Dirección de respuesta	sergioarias5@gmail.com	Número de oficio	20260130015964
		Fecha de respuesta	30/01/2026

Apreciado Sergio Alonso,

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.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, a la petición que recientemente nos hizo llegar, mediante el cual solicita actualización del nombre en la factura de servicios públicos del contrato 13109416, asociado a la dirección DIAG 83 A CL 51 -46 (INTERIOR 505 BQ 1 CAMBULO) del municipio de Rionegro. A continuación, responderemos a su solicitud.

Respuesta a su petición

Le informamos que, de acuerdo con lo indicado en su escrito, se procedió a desvincular su nombre del contrato 13109416 asociado a la dirección de la referencia.

Cabe mencionar que, para cambiar el nombre de la factura al del actual propietario, es necesario que presente la copia del documento de identidad de la persona a nombre de quien quedará la factura, además, deberá aportar autorización del titular del dato.

En caso de no ser posible presentar los requisitos antes informados, el contrato 13109416 quedará pendiente de asignación de nombre hasta tanto el nuevo suscriptor o interesado solicite incluir sus datos en la factura.

Es preciso aclarar que, el suscriptor es la persona natural o jurídica con la cual se celebra el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, acogiéndose a las disposiciones definidas en el mismo, y a los derechos y obligaciones frente a la Empresa.

Importante:




Recuerde que la factura de servicios públicos no es un documento para demostrar propiedad o posesión sobre el inmueble, así mismo es importante mencionar que, dicho cambio se verá reflejado en el próximo ciclo de facturación.

Por otro lado, realizamos la actualización en las bases de datos de nuestra empresa, con el fin de que no se efectúen gestiones de cobro.

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 that reads 'Verónica Higueta Usuga'.

VERÓNICA HIGUITA USUGA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13324883-V3J2



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:	1486203
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	sergioarias5@gmail.com - Sergio Alonso Arias Saldarriaga
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120006802
Fecha envío:	2026-02-02 18:00
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	Fecha: 2026/02/02 Hora: 18:02:46		Tiempo de firmado: 2026/02/02 18:02:46 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: 2026/02/02 Hora: 18:02:46	Feb 02 18:02:46 mail postfix/smtp [35266]: 45BDF1E202A5: to=<sergioarias5@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.167.27]:25, delay=0.34, delays=0.09/0/0.23/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.167.27] 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=NoSuccess User d75a77b69052e-503380ed944si172702861cf.39 5 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/02 18:15:09 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/02 Hora: 18:15:11	Consumo para id 1486203, 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 20260120006802

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-13324883-V3J2-4244.pdf	application/pdf	75be30ef9cc2d1d25fd663bff5fd1a8fc4849eac460af8a000fe682bfd8c06ce

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 20260120006802. 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