


Datos de la petición

Petición presentada por	Comunicación Celular S A COMCEL S A CLARO CLARO	Número de radicado	20260120019785
		Fecha de radicado	31/01/2026
Dirección de respuesta	claro@gmail.com	Número de respuesta	20260130017193
		Fecha de respuesta	03/02/2026

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 nos hizo llegar una petición mediante la cual según traslado por competencia con radicado 20268000435192 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD, informa sobre falla en el servicio de energía asociado al servicio suscrito 116725472 instalación 190616100323735000 Cerca Vereda Belén del municipio de Rionegro, por lo que se requiere restablecer el servicio y garantizar operatividad.

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 es preciso mencionar que, el reporte de daños se debe realizar por el canal definido para ello, correspondiente a nuestras líneas de atención:

- Línea Nacional 01 8000 415 115.
- Medellín (604) 44 44 115.
- Clientes Corporativos: 01 8000 410 115.

Aclarando que, a la fecha del presente comunicado el suscrito 116725472 registra en estado de conexión.



Importante:

Es pertinente indicarle que la línea para el reporte de daños funciona 24 horas los 7 días de la semana, además, puede realizar el reporte a través de nuestra página web www.epm.com.co en la opción "reportar un daño".

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,

Evelyn A. Ospina M.

EVELYN ANDREA OSPINA MAYA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13372913-V5F4



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:	1488931
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	claro@gmail.com - Comunicacion Celular S A Comcel S A
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120019785
Fecha envío:	2026-02-04 19:01
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	Fecha: 2026/02/04 Hora: 19:04:18		Tiempo de firmado: 2026/02/04 19:04:18 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 (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/02/04 Hora: 19:04:18	Feb 04 19:04:18 mail postfix/smtp [789105]: A6C3E1E202DD: to=<claro@gmail.com>, relay=google-smtp-in.l.google.com[172.253.62.26]:25, delay=0.25, delays=0.09/0/0.14/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.62.26] 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 af79cd13be357-8ca2fd51697si381213985a.28 6 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/04 19:26:26 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/04 Hora: 19:26:29	Consumo para id 1488931, 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 20260120019785

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-13372913-V5F4-5986.pdf	application/pdf	3f1a1eb14ece0254b7eac61e3cf4f4a01968384eb66cc3319e96c4d5158988b0

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 20260120019785. 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