

## Datos de la petición

Petición presentada por	Duvan Alexander Calle	Número de radicado	20260120020585
		Fecha de radicado	02/02/2026
Dirección de respuesta	<a href="mailto:d.calle36@hotmail.com">d.calle36@hotmail.com</a>	Numero de respuesta	20260130017718
		Fecha de respuesta	03/02/2026

## Apreciado Duvan,

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, nos realiza cinco pretensiones relacionadas con el contrato 1411771, asociado a la dirección CR 69 CL 78 B -12 (INTERIOR 304) de Medellín, en la que requiere la desvinculación inmediata de sus datos personales de dicho contrato.

. 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

De acuerdo con lo indicado en su escrito, le informamos que, esta solicitud ya fue presentada por usted mediante el radicado 20260120016749 del 27 de enero de 2026, al que se le emitió respuesta el 30 de enero del presente año con oficio 20260130015551, donde se le informó lo siguiente:

*“En respuesta a su solicitud, realizamos las verificaciones pertinentes en nuestros sistemas de información y no encontramos ninguna relación entre sus datos personales y el contrato número 1411771 que corresponde a la dirección antes mencionada. Por ello, hemos actualizado nuestras bases de datos para asegurar que no se le asocie con este contrato.*

*Con esto en las próximas facturaciones se le asociará al contrato 1411771 en la información que se compartirá a la Gobernación de Antioquia para la liquidación del cobro de Tasa de Seguridad. Por otro lado, respecto a la devolución de los valores pagados, le informamos que esta solicitud deberá hacerla ante la Gobernación de Antioquia quien es la entidad que liquida y recauda estos dineros.*

### Importante:



*De acuerdo con todo lo antes expuesto, le informamos que, se procedió con la inactivación de sus datos personales en relación con el contrato de referencia.*

*Le ofrecemos disculpas por los inconvenientes que esta situación le haya podido causar y le garantizamos que, estamos tomando medidas para evitar cualquier comunicación no deseada en el futuro.”*

Es fundamental destacar que, en el transcurso de la eliminación de su información de contacto de las bases de datos de nuestra empresa, se pudo haber generado algún mensaje que podrá recibir en los próximos días.

Sin embargo, es importante destacar que el contrato mencionado se encontraba registrado a su nombre, ya que el 10 de octubre de 2017, a través de nuestra línea de atención al cliente, usted solicitó el cambio

de suscriptor. Para dicha solicitud, aportó copia de su cédula de ciudadanía, la factura del inmueble, el documento de compraventa y el contrato de leasing.

Es pertinente resaltar que corresponde a los usuarios informar y gestionar ante nuestra empresa cualquier cambio de titularidad derivado de la venta o cambio de inmueble.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que no se había gestionado ante nuestra empresa el cambio de titularidad, el contrato estaba registrado a su nombre.

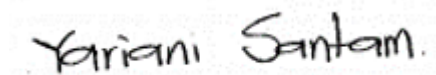
**Importante:**



En consecuencia y de acuerdo con lo mencionado, esperamos haber atendido su solicitud satisfactoriamente. Si desea recibir información adicional, la puede solicitar en la línea de atención al cliente en Medellín y Valle de Aburrá (604) 44 44 115 o a nivel nacional 01 8000 415 115.

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,



**YARIANI SANTAMARIA ESPINOSA**

Cargo: Tecnóloga Atención y Operación Comercial

Dependencia: Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13375363-P2J4



## 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

<b>Id mensaje:</b>	1489034
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	d.calle36@hotmail.com - Duvan Alexander Calle
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120020585
<b>Fecha envío:</b>	2026-02-04 19:02
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	Fecha: 2026/02/04 Hora: 19:04:05		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/04 19:04:05  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/02/04 Hora: 19:04:06	Feb 04 19:04:06 mail postfix/smtp [789141]: F2BAF1E20294: to=<d.calle36@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.29]:25, delay=0.86, delays=0.09/0/0.58/0.18, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.29] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ1PEPF00002326.namprd03.prod.outlook.com 2026-02-05T00:04:06.738Z 08DE6074348CD8E6] (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/04 19:32:45  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/02/04 Hora: 19:32:48	Consumo para id 1489034, 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

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-13375363-P2J4-9130.pdf	application/pdf	27298bf9e45ccb660cfdcc1006148320ed090a8f0589cbdb696b5e815c844fc0

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 20260120020585. 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](http://www.envia.co)