

Datos de la petición

Petición presentada por	Luis Sotelo	Número de radicado	20250120167128, 20258003678572
		Fecha de radicado	08/09/2025
Dirección de respuesta	no@gmail.com	Número de respuesta	20250130162505
		Fecha de respuesta	09/09/2025

Apreciado Luis,

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 recibimos la solicitud 20258003678572 remitida por competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos, y registrado en nuestra empresa con el radicado y fecha indicados en los datos de la petición, mediante el cual reporta falla de fluido eléctrico, y asocian el dato 114366724 como número de identificación ante el prestador. 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, le informamos que los reportes de daños se deben realizar por el canal definido para ello, ya que, a través del medio escrito no es posible atender su requerimiento.

Importante:



Los reportes de daño se deben realizar a través de nuestras líneas de atención:

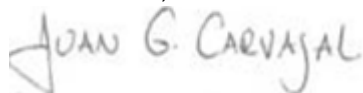
- Línea Nacional 01 8000 415 115.
- Clientes Corporativos: 01 8000 410 115.

Del mismo modo, es pertinente indicarle que la línea para el reporte de daños funciona las 24 horas los 7 días de la semana.

Así las cosas, les sugerimos realizar el reporte en caso de que la falla con el servicio persista a través de los medios dispuestos para esto e informados anteriormente.

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,



JUAN GUILLERMO CARVAJAL GIL
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13009495-V2V8



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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1396942
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	no@gmail.com - Usuario Epm
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120167128
Fecha envío:	2025-09-10 18:05
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/09/10 Hora: 18:08:43	Tiempo de firmado: Sep 10 23:08:43 2025 GMT 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: 2025/09/10 Hora: 18:08:43	Sep 10 18:08:43 cl-t205-282cl postfix/smtp[25712]: 9DBAD1248812: to=<no@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26]:25, delay=0.28, delays=0.08/0/0.14/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26] 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=NoSuchUser 6a1803df08f44-763b3a748cbsi361596d6.188 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/10 Hora: 19:02:09	Consumo para id 1396942, 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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase “Queued mail for delivery” se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft

Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120167128

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120167128. 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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13009495-V2V8-3875.pdf	164f10f6bf9d40fc80452bfcea9b9583eeb27824639145da616df27ae1249bbd

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.

www.envia.co