

Datos de la petición

Petición presentada por	Sergio Alejandro Cordoba Racanati	Número de radicado	20250120210510
		Fecha de radicado	05/11/2025
Dirección de respuesta	comercialsc.raincolor@gmail.com	Número de respuesta	20250130202018
		Fecha de respuesta	08/11/2025

Apreciado Sergio Alejandro,

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 a través de la cual solicita acceder a un nuevo acuerdo de pago por los valores adeudados, esto relacionado al contrato 1184444 del inmueble con dirección CR 45 CL 30 -42, Medellín, Antioquia. A continuación, responderemos a su solicitud.

Respuesta a su petición,

De acuerdo con lo indicado en su escrito, es importante precisar que, es parte de la política de la empresa el dar facilidades a la comunidad para la utilización de todos sus productos y servicios, por lo que pone a disposición de sus usuarios la financiación de los consumos.

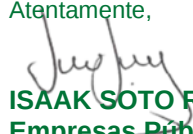


Importante:

Por lo anterior le indicamos que, el canal de atención definido para la atención de las financiaciones, son nuestras oficinas de atención al cliente, toda vez que se debe firmar un acuerdo de pago, el cual estará sujeto al cumplimiento de las condiciones financieras y los requisitos que establece nuestra empresa, los cuales podrá consultar a través de nuestra línea de atención al cliente 44 44 115 en el Valle de Aburrá o 018000 415 115 a nivel nacional. Adicionalmente, si usted no es el propietario del inmueble y va a solicitar la opción antes citada debe presentar una autorización de este, la cual debe estar acompañada de la cédula y el predial u otro documento que demuestren que quien está autorizando es el dueño de la instalación.

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,



ISAAC SOTO RAMIREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13164316-H7K0



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1436121
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	comercialsc.raincolor@gmail.com - Sergio Alejandro Cordoba Racanati
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120210510
Fecha envío:	2025-11-10 18:01
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 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: 2025/11/10 Hora: 18:02:54		Tiempo de firmado: 2025/11/10 18:02:54 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	Fecha: 2025/11/10 Hora: 18:02:54	Nov 10 18:02:54 cl-t205-282cl postfix /smtp[29487]: 91B1E12487F3: to=<comercialsc.raincolor@gmail.com>; , relay=none, delay=0.13, delays=0.11/0.02/0/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=gmail.com type=A: Host found but no data record of requested type)	Tiempo de firmado: 2025/11/10 19:13:44 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/10 Hora: 19:13:48	Consumo para id 1436121, estado 54: --- [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 20250120210510

Cuerpo del mensaje:

Haga [clíc 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 apliación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13164316-H7K0-6701.pdf	application/pdf	88bc6e0d5fe0259a0a69e01e7a3527dbe33cfe837c32f7431f241f4e6b0763ee

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

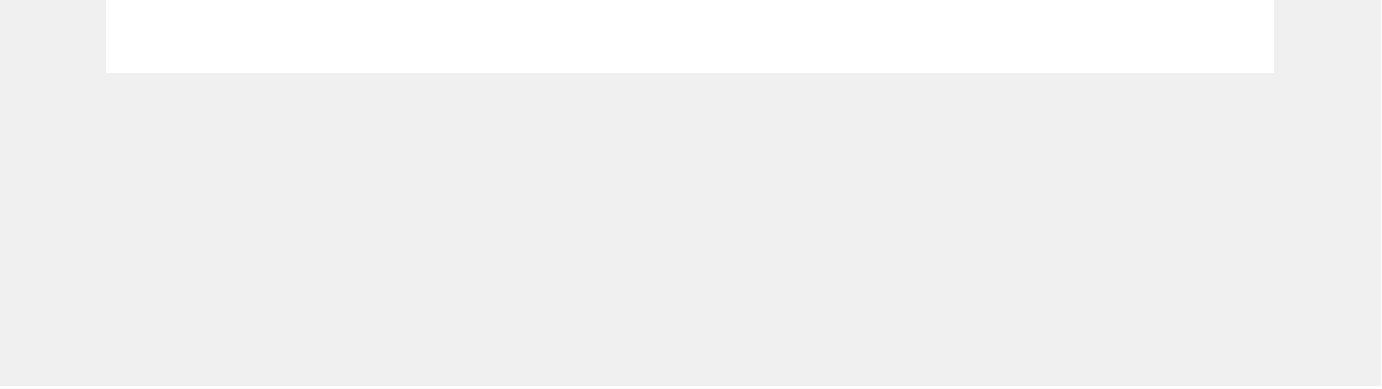
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120210510. 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