

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
15/12/2025	19/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	

Datos de la petición

Petición presentada por	Diego Fernando Serna Gil	Número de radicado	20250120229483
		Fecha de radicado	01/12/2025
Dirección de respuesta	diegoserna57@hotmail.com	Número de respuesta	20250130220647
		Fecha de respuesta	10/12/2025

Apreciado Diego Fernando,

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 solicita legalización del servicio de energía con el pedido PED-3567159-V4L1, toda vez que, no se encuentra conforme. 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

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través del cual con el radicado del asunto, usted interpuso los recursos de Ley, de reposición ante nuestra Entidad y subsidiariamente apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada a su solicitud PED-3567159-V4L1, relacionada con la negación del servicio de energía para el inmueble identificado con la dirección RURAL_190615100650795117_CR 35 A CL 31 A -17, del municipio de Rionegro, Antioquia .

Con el radicado 20250120203930 usted interpuso los recursos de Ley de reposición ante nuestra Entidad y subsidiariamente apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) informando que le ha negado el servicio y el predio no está catalogado como de alto riesgo, solicitando revocar la decisión y acceder a la prestación del servicio, así mismo, se envió el expediente del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para la atención del recurso de apelación.

Teniendo en cuenta lo anterior, la determinación del caso se encuentra pendiente de atención por parte de la SSPD, motivo por el cual, si usted desea enviar información adicional para el análisis de este, deberá remitirla a dicha entidad.

Importante:



Cualquier información adicional, la puede realizar a través de nuestra Línea de Servicio al Cliente 604 44 44 115 o al 01 8000 415 115 a nivel nacional. De igual forma, la asesora Virtual Ema, también está disponible en el WhatsApp 3023000115, Ema se encuentra entrenada para orientar con los trámites y consultas.

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,



JOHANNA BORRERO TORRES
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13230946-B6D0



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1456651
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	diegoserna57@hotmail.com - Diego Fernando Serna Gil
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120229483
Fecha envío:	2025-12-11 18:27
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:29:21		Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:29:21 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: 2025/12/11 Hora: 18:29:22	Dec 11 18:29:22 cl-t205-282cl postfix /smtp[15418]: 791DE1248806: to=<diegoserna57@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.4]:25, delay=0.53, delays=0.12/0.02/0.23/0.16, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.4] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN2PEPF000044A8.namprd04.prod.outlook.com] 2025-12-11T23:29:21.906Z 08DE3416567E1608] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:50:23 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:50:25	Consumo para id 1456651, 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 20250120229483

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-13230946-B6D0-478.pdf	application/pdf	64b339ec4e682b4246ce38da25401ba61ffd5874a3b5e925b6fa771f41fc0db6

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

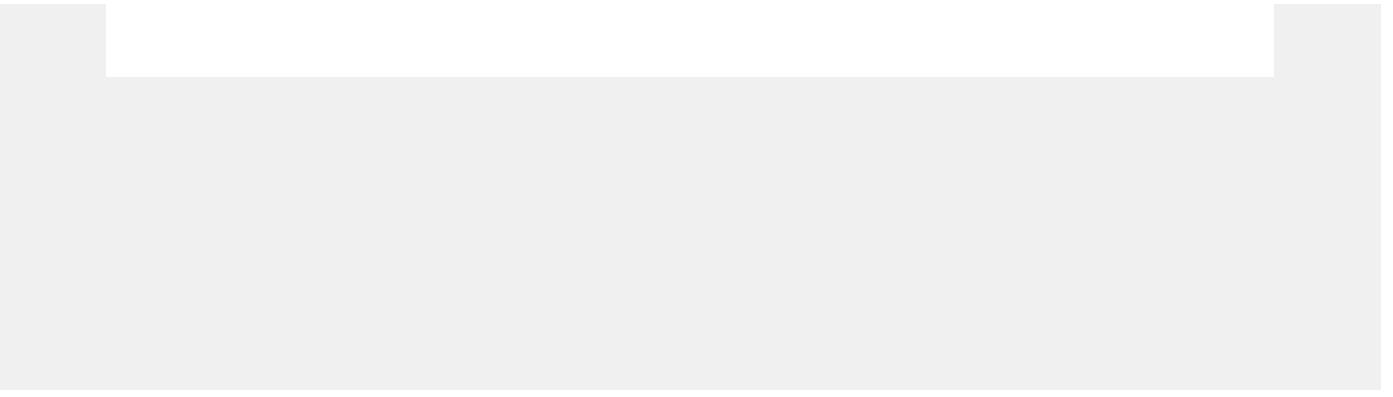
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120229483. 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



www.envia.co