

Datos de la petición

Petición presentada por	Mauricio De Jesús Posada Henao	Número de radicado	20250120242241
		Fecha de radicado	19/12/2025
Dirección de respuesta	markaerlich@yahoo.com	Numero de respuesta	20260130004116
		Fecha de respuesta	13/01/2026

Apreciado Mauricio de Jesús,

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 da a conocer que con el pedido PED-3513328-K1T2 solicitaron el retiro del servicio de energía del contrato 8606713, dado que, se está facturando alumbrado público, por lo tanto, requiere se suspenda dicho cobro. 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

Verificando la información por usted suministrada en su comunicación, para la instalación 190510100721050000 del municipio de Támesis, con contrato N° 8606713 se identificó una inconsistencia en nuestros sistemas de información que no permitió el registro correcto del retiro del servicio de energía, razón por la cual se continuó efectuando el cobro del Alumbrado Público.

Actualmente se adelantan gestiones para garantizar el retiro efectivo del servicio de energía y una vez se tenga el cumplimiento de éste, nosotros realizaremos con el tercero (Municipio de Támesis) la gestión para que se proceda con los ajustes a que haya lugar por concepto de reconocimiento de Alumbrado Público.

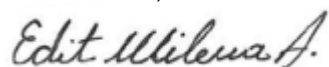
Importante:



Le enunciamos que, usted puede utilizar las siguientes alternativas de autogestión, los cuales son a través de la asistente virtual EMA (a través de WhatsApp 302 300 0115 y/o el Portal Web www.epm.com.co donde se desplegará automáticamente el ícono de Ema), desde la APP EPM móvil, en los módulos de autogestión en oficinas (cuponerías) y en los dispensadores de turnos que tengan esta funcionalidad o comunicarse a nuestra línea de atención al cliente en Medellín y Valle de Aburrá (604) 44 44 115 o a nivel nacional 01 8000 415 115, para el envío de duplicado de la factura a un correo electrónico.

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,

A handwritten signature in dark ink that reads 'Edit Milena A.'.

EDIT MILENA AGUDELO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13270667-Q5F0



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:	1473230
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	markaerlich@yahoo.com - Mauricio De Jesus Posada Henao
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120242241
Fecha envío:	2026-01-14 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	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:03:55		Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:03:55 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: 2026/01/14 Hora: 18:03:56	Jan 14 18:03:56 cl-t205-282cl postfix /smtp[12654]: 8EF7D124880A: to=<markaerlich@yahoo.com>, relay=mta6.am0.yahoodns.net [67.195.204.7 4]:25, delay=0.79, delays=0.14/0/0.15/0.5, dsn=5.0.0, status=bounced (host mta6.am0.yahoodns.net [67.195.204.74] said: 552 1 Requested mail action aborted, mailbox not found (in reply to end of DATA command))	Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:19:41 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:19:43	Consumo para id 1473230, 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 20250120242241

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-13270667-Q5F0-198.pdf	application/pdf	cf5f63f758fa907520cfd2c35a98637834bf809232f02d39b27eb6c7b5490c3e

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 20250120242241. 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