


Datos de la petición

Petición presentada por	Gloria Helena Loaiza De Castaño	Número de radicado	20250120230632
		Fecha de radicado	2/12/2025
Dirección de respuesta	lina.castanos27@gmail.com	Numero de respuesta	20250130223530
		Fecha de respuesta	16/12/2025

Apreciada Gloria Helena,

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 reconexión y separación de cuentas, solicitando separar el servicio suscrito 106898098 dirección CL 41 CR 34 -41 (INTERIOR 101), MEDELLÍN, de la factura integrada con contrato 9713026.

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

Le informamos que, hemos realizado un análisis detallado de su caso y para ello se revisaron los documentos adjuntos, determinando que no quedó demostrado que se deba atender su solicitud puesto que para el retiro del servicio suscrito de la facturación especial integrada (FEI) contrato 9713026 debe cumplir con los requisitos definidos por nuestra Entidad, y al validar, no adjunta certificado de libertad y tradición vigente (no mayor 3 meses).

En cuanto a la reconexión del servicio, al revisar en el sistema facturador identificamos que el servicio suscrito 106898098 esta en estado conexión.

Importante:



A continuación, se describen los requisitos que debe tener en cuenta al momento de realizar nuevamente la solicitud

CLIENTE:

- Representante legal de la entidad respectiva o su delegado autorizado
- Propietario del inmueble

DOCUMENTOS:

Comunicación escrita para ingreso y retiro de facturación especial integrada.
La solicitud debe contener la siguiente información:

Si es presentada por el Representante legal de la entidad respectiva o su delegado autorizado:


- ::: Nit del cliente.
- ::: Nombre del cliente.
- ::: Dirección de cobro para el envío de la factura especial integrada.
- ::: Copia del RUT el cual debe ser en PDF o formato sin restricción o limitante para abrirlo (para clientes que ingresan).
- ::: Relacionar los códigos de producto que desea incluir o retirar, y el número de contrato (para modificaciones al existente).
- ::: El oficio debe ser firmado por el representante legal o si lo firma otra persona, deben anexar el poder donde autoricen a ésta para realizar gestiones ante EPM.

Si es presentada por el propietario del inmueble:

::: Acreditar su legitimación mediante un certificado de libertad y tradición vigente (no mayor 3 meses).

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,



SANDRA ISABEL NARANJO RENTERIA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13237070-N1X2



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:	1460020
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lina.castanos27@gmail.com - Gloria Helena Loaiza De Castaño
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120230632
Fecha envío:	2025-12-17 18:02
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: 2025/12/17 Hora: 18:05:14		Tiempo de firmado: 2025/12/17 18:05:14 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: 2025/12/17 Hora: 18:05:14	Dec 17 18:05:14 cl-t205-282cl postfix /smtp[14492]: 362EA1248817: to=<lina.castanos27@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.142.26]:25, delay=0.68, delays=0.08/0.48/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.142.26] 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=NoSuccess User 41be03b00d2f7-c1d32c1ae03si897399a12.185 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/17 18:25:03 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:25:06	Consumo para id 1460020, 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 20250120230632

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-13237070-N1X2-5677.pdf	application/pdf	d5417cc552210935de2320baa8cc0a4d753ea510078c6119a780ccdb916417c4

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 20250120230632. 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