



CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
28 AGOSTO	3 SEPTIEMBRE
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Datos de la petición

Petición presentada por	Candida Paez Medrano	Número de radicado	20250120147024
		Fecha de radicación	08/08/2025
Dirección de respuesta	sairvaldezmanchego@gmail.com	Número de oficio	20250130153256
		Fecha de respuesta	25/08/2025

Apreciada Candida,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

Recientemente nos hizo llegar una petición, mediante la cual, solicita reconocimiento a perjuicios por daño en electrodomésticos por fallas en el servicio de energía. El pasado 30 de julio del presente año debido a las intermitencias en el fluido eléctrico se le dañaron algunos electrodomésticos. Por lo tanto, solicito la indemnización por estos electrodomésticos afectados debido a la falla en el servicio que son permanentes en la zona, inmueble ubicado en la instalación RURAL_190659200629988000 del municipio de San Juan De Uraba.

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 en su escrito y una vez efectuado el análisis correspondiente con nuestra dependencia encargada, le informamos que revisamos su petición de analizar la responsabilidad sobre la causa generadora de afectación a su equipo en la RURAL_190659200629988000 del municipio de San Juan De Uraba, donde se le precisa lo siguiente:

Le manifestamos que, una vez fue realizada la visita por uno de nuestros funcionarios el día 24-08-2025 se pudo ver que a instalación es a 120V residencial no representa riesgo eléctrico en caso de interrupción del conductor neutro, siempre que se cumplan las condiciones de instalación adecuadas, para este caso no se tenía conducto de tierra.

En este tipo de sistema a 120V el neutro cumple la función de retorno de la corriente eléctrica lo que impide el flujo de corriente, los electrodomésticos simplemente dejan de funcionar, ya que no reciben energía activa, por lo tanto, dado que al momento no se tienen elementos probatorios contundentes que puedan establecer responsabilidades sobre el asunto, EPM no se hace responsable por los daños ocurridos en la instalación, ya que es posible que ello haya obedecido a causas ajenas a la prestación del servicio de energía.



Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y les invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Isabel Henao L." with a horizontal line at the end.

ISABEL CRISTINA HENAO LOPEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12930334-X6F8



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:	1386268
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	sairvaldezmanchego@gmail.com - Candida Paez Medrano
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120147024
Fecha envío:	2025-08-26 18:02
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: 2025/08/26 Hora: 18:03:14	Tiempo de firmado: Aug 26 23:03:14 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: 2025/08/26 Hora: 18:03:15	Aug 26 18:03:15 cl-t205-282cl postfix/smtp[20917]: DB7EB124880A: to=<sairvaldezmanchego@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26]:25, delay=0.39, delays=0.14/0.03/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26] 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 af79cd13be357-7ebecaf0e8si391776185a.78 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))

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 20250120147024

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120147024.

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-12930334-X6F8-8961.pdf	a721025f7c19e0d2b9ec4f6ff7c4d63bc4f18e5ae7ac76bce2bf5739840b94b1

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