CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
29 AGOSTO	4 SEPTIEMBRE

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

Datos de la petición

Petición presentada por	Claro Claro	Número de radicado	20250120157765
		Fecha de radicado	25/08/2025
Dirección de respuesta	claromintic@claro.com.co	Numero de respuesta	20250130154277
		Fecha de respuesta	26/08/2025

Apreciados señores,

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 remitida por la Superintendencia de Servicios Públicos con radicado 20258003500852 del 25 de agosto de 2025 mediante el cual reporta falla del servicio de energía en municipio de La Pintada, Antioquia y solicita restablecer el servicio.

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, el reporte de daños se debe realizar por el canal definido para ello, correspondiente a nuestras líneas de atención:

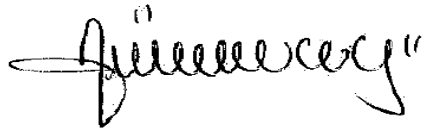
- Servicio al cliente: Nacional 01 8000 415115.
- Medellín 604 4444 115.
- Clientes Corporativos: 01 8000 410 115.

Importante:

Es pertinente indicarle que la línea para el reporte de daños funciona las 24 horas los 7 días de la semana.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



ASTRID CECILIA CARMONA GALLEGO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12971552-S9H4

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1387759
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	claromintic@claro.com.co - Usuario Epm
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120157765
Fecha envío:	2025-08-27 18:08
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: 2025/08/27** **Hora: 18:09:19**	**Tiempo de firmado:** Aug 27 23:09:19 2025 GMT **Política:** 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (Dirección del destinatario rechazada)	**Fecha: 2025/08/27** **Hora: 18:09:20**	Aug 27 18:09:20 cl-t205-282cl postfix/smtp[14564]: BE6EB12487E7: to=<claromintic@claro.com.co>, relay=claro-com-co.mail.protection.outlo o k.com[52.101.11.9]:25, delay=0.88, delays=0.09/0.03 /0.46/0.29, dsn=5.4.1, status=bounced (host claro-com-co.mail.protection.outlook.com [52.101.11.9] said: 550 5.4.1 Recipient address rejected: Access denied. For more information see https://aka.ms/EXOSmtpErrors [SN1PEPF0002636A. namprd02.prod.outlook.c o m 2025-08-27T23:09:20.592Z 08DDE56F75291E9E] (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 20250120157765

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120157765. 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-12971552-S9H4-4329.pdf	dafe290661a4cc97502e49329720ca3b5c2d863c7630235e68494895a853e19d

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