


Datos de la petición

Petición presentada por	CLARO Colombia	Número de radicado	20260120007541
		Fecha de radicado	15/01/2026
Dirección de respuesta	odh5g@claro.com.co	Numero de respuesta	20260130007269
		Fecha de respuesta	19/01/2026

Señores Claro Colombia,

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 nos solicita la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD, nos realiza traslado por competencia con radicado 20268000171192 donde nos informa de la afectación en el servicio de energía N°114438267 asociado a la instalación 190659100188060000 del municipio de San Juan de Urabá. 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

Con el fin de dar atención a su requerimiento, le informamos que, de acuerdo con lo indicado en su escrito es preciso mencionar que, el reporte de daños se debe realizar por el canal definido para ello, correspondiente a nuestras líneas de atención:

- Línea Nacional 01 8000 415 115.
- Medellín (604) 44 44 115.
- Clientes Corporativos: 01 8000 410 115.

Aclarando que, el servicio suscrito informado con N°114438267 a la fecha del presente comunicado registra en estado de retirado por cambio de comercializador.

Importante:



Es pertinente indicarle que la línea para el reporte de daños funciona 24 horas los 7 días de la semana, además, puede realizar el reporte a través de nuestra página web www.epm.com.co en la opción "reportar un daño".

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,



ANGELA MARCELA MARTINEZ L.
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13328033-D2M7



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:	1477228
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	odh5g@claro.com.co - Usuario Epm
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120007541
Fecha envío:	2026-01-20 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	Fecha: 2026/01/20 Hora: 18:05:08		Tiempo de firmado: 2026/01/20 18:05:08 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 (Dirección del destinatario rechazada)	Fecha: 2026/01/20 Hora: 18:05:09	Jan 20 18:05:09 s12146759 postfix /smtp[4059123]: DCE691E0125B: to=<odh5g@claro.com.co>, relay=claro-com-co.mail.protection.outlook.com[52.101.10.12]:25, delay=0.75, delays=0.09/0/0.29/0.37, dsn=5.4.1, status=bounced (host claro-com-co.mail.protection.outlook.com [52.101.10.12] said: 550 5.4.1 Recipient address rejected: Access denied. For more information see https://aka.ms/EXOSmtpErrors [BN3PEPF0000B371.namprd21.prod.outlook.com 2026-01-20T23:05:09.601Z 08DE5654383608F9] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/20 18:31:33 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/20 Hora: 18:31:35	Consumo para id 1477228, estado 514: --- [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 20260120007541

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-13328033-D2M7-7889.pdf	application/pdf	e59f7a8c90b721dbde9219c3b1030a9fc24d75d5846d2146118b38426259710a

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 20260120007541. 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