

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

23/02/2026

27/02/2026

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



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13412947-D0M1 Fecha Creación: 16/02/2026 11:55:03 AM

Contacto: Karen Vanessa Serpa Florez

Instalación: 190756100296900000

Dirección: RURAL_190756100296900000_CL 09 CR 04 - 31

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: SONSÓN

Causa: Suspensión o corte del servicio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Karen Vanessa Serpa Florez CC: 1069463483 Tel: 3218636295 / 3136125481 Dir: RURAL_190756100296900000_CL 09 CR 04 - 31 Autoriza SMS: SI Correo: karenvanessaserpaflorez@gmail.com Id: 42397099-3f95-4ace-a80a-ff335c845a93 Orden en open 630614861 para la dirección RURAL_190756100296910000_CL 9 N 4 31 P1 con contrato 11578209, usuario asegura que por error se suspendió la dirección RURAL_190756100296900000_CL 09 CR 04 - 31 con contrato 7304515 al día en pagos. Favor validar y atender en el menor tiempo posible.

Nro. Respuesta: PQR-13412947-D0M1

Fecha Respuesta: 17/02/2026 06:29:58 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es no imputable. Nuestro equipo informa lo siguiente: " Se pago por error el contrato 7304515. La suspensión o corte del servicio de energía corresponde a la instalación 19075610029610000, con orden 630614861 y sello de suspensión #1609454. La instalación 190756100296900000 cuenta con servicio pleno, fue adecuado según marca, serie y lectura. Se le indica que debe cancelar la factura correcta. Se le explica el procedimiento y queda conforme. Arrendador, Edwin Guevara. " Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Resuelto por:

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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:	1500598
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	karenvanessaserpaflorez@gmail.com - Karen Vanessa Serpa Florez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13412947-D0M1
Fecha envío:	2026-02-19 10:37
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: 2026/02/19 Hora: 10:39:55		Tiempo de firmado: 2026/02/19 10:39:55 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: 2026/02/19 Hora: 10:39:56	Feb 19 10:39:56 mail postfix/smtp [2137836]: 1DDB41E20311: to=<karenvanessaserpaflorez@gmail.com & gt;, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27]:25, delay=0.24, delays=0.09/0/0.12/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27] 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=NoSuc h User 6a1803df08f44-8971cc90902si300446006d6.1 0 7 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/19 10:51:16 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/19 Hora: 10:51:20	Consumo para id 1500598, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13412947-D0M1

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)
Detalle-PQR-13412947-D0M1-608.pdf	application/pdf	89cb5aa91ae94b7c318aa51fcbfba96d7d5a047190faf0bca0a3dfc2dce9a7d

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
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13412947-D0M1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co