


Datos de la petición

Petición presentada por	Maria Zoraida Chavarria	Número de Radicado	20260120003523
		Fecha de radicación	08/01/2026
Dirección de respuesta	zoraidachavarria36@gmail.com	Número de oficio	20260130008672
		Fecha de respuesta	20/01/2026

Apreciada Maria Zoraida,

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.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, a la petición que recientemente nos hizo llegar, mediante el cual solicita desvincular sus datos personales del contrato 1432981, teniendo en cuenta que refiere no tener relación con el predio. A continuación, responderemos a su solicitud.

Respuesta a su petición

De acuerdo con lo indicado en su escrito, procedimos a realizar las respectivas verificaciones en nuestros sistemas de información, sin identificar relación alguna de su información personal con la suscripción 1432981, asociada a la dirección TRAN 32 C SUR DIAG 31 -90 (INTERIOR 119) del municipio de Envigado, sin embargo, evidenciamos que la factura de servicios públicos de la dirección en mención se encuentra inscrita en el programa de Factura Web con el correo electrónico zoraidachavarria36@gmail.com, por lo tanto, la factura llega a dicho correo.

Importante:



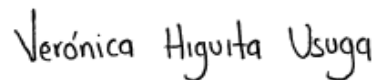
Por lo anterior, le indicamos que, para desvincular el recibo de la factura del contrato 1432981 por medio de correo electrónico, usted debe ingresar a la página de FacturaWeb <https://facturaweb.epm.com.co> y desactivar el envío de dicha factura a su correo electrónico, para que de esta manera llegue física a la dirección de prestación del servicio.

En caso de que considere necesario presentar requerimientos se sugiere efectuarlos a través del portal web de EPM, ingresando a www.epm.com.co, sección "Clientes y Usuarios" - Trámites y servicios - Peticiones, quejas y reclamos - PQR.

Para otros trámites invitamos a utilizar los canales que tenemos dispuestos, página web, EMA asesora virtual, canal telefónico (604) 44 44 115, chat en línea, chat Bot, APP (aplicación móvil) y zonas de autogestión - Puntos fáciles.

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,

A handwritten signature in black ink that reads 'Verónica Higueta Usuga'.

VERÓNICA HIGUITA USUGA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13311377-P1Q2



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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1478097
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	zoraidachavarria36@gmail.com - Maria Zoraida Chavarria Echavarria
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120003523
Fecha envío:	2026-01-21 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: 2026/01/21 Hora: 18:04:06		Tiempo de firmado: 2026/01/21 18:04:06 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: 2026/01/21 Hora: 18:04:06	Jan 21 18:04:06 s12146759 postfix /smtp[2783034]: 863FA1E010AD: to=<zoraidachavarria36@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.26, delays=0.09/0/0.14/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] 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=NoSuccess User 6a1803df08f44-8942e5df599si206698156d6.1 6 2 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/21 18:24:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/21 Hora: 18:24:53	Consumo para id 1478097, 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 20260120003523

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-13311377-P1Q2-7257.pdf	application/pdf	dcd948c256f21d9bb74ba4922f06cef9efec7520d5299a86451ffa3802078de

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 20260120003523. 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



www.envia.co