


Datos de la petición

Petición presentada por	Comunicación Celular S A Comcel S.A.	Número de radicado	20260120004947
		Fecha de radicado	12/01/2026
Dirección de respuesta	no@gmail.com	Numero de respuesta	20260130009672
		Fecha de respuesta	22/01/2026

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 se recibió traslado por competencias de la Súper Intendencia de Servicio Públicos Domiciliarios (SSPD) el 12 de 01 de 2026 identificada con el radicado SSPD N° 20268000107752, a través de la cual solicitan "Pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible". 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, de acuerdo con lo indicado en su escrito y teniendo en cuenta que no enviaron una descripción ampliada de su necesidad, a continuación, compartimos la información que se emana de la Ley 1755 de 2015, respecto al contenido mínimo que deben tener las peticiones:

- La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad
- Dirección, o datos de identificación del servicio, del cual presenta la solicitud.
- El objeto de la petición, queja o reclamación.
- Las razones en que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso

Por lo que es importante tener presente que, cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, EPM le exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.

Adicionalmente, y debido a que en su petición manifiesta que solicita pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible procedimos a validar en nuestros sistemas el número de servicio relacionado N° 1087967, encontrando que este no registra en nuestros sistemas de información, sin embargo, podemos identificar que su solicitud se encuentra encaminada a generar un reporte de daño del servicio, por lo cual se precisa que, para este tipo de solicitudes es necesario que se comunique con nuestra línea de servicio al cliente en las siguientes líneas: Nacional 01 8000 415115, en Medellín y Área Metropolitana 604 4444 115 y para clientes corporativos 01 8000 410 115, donde será ingresada la novedad de forma oportuna.

Importante:



Nuestras líneas se encuentran habilitadas y prestando servicio sin contratiempos en el horario habitual (24 horas del día los 7 días de la semana).

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, reading 'Wendy López!!', is positioned above the printed name.

Wendy Yuliana López Alcaraz
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13318832-L2P5



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:	1480080
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	no@gmail.com - Comunicacion Celular S A Comcel S A
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120004947
Fecha envío:	2026-01-23 18:01
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: 2026/01/23 Hora: 18:03:58		Tiempo de firmado: 2026/01/23 18:03:58 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 (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/01/23 Hora: 18:03:58	Jan 23 18:03:58 s12146759 postfix /smtp[525947]: A083A1E01260: to=<no@gmail.com>, relay=google-smtp-in.l.google.com[192.178.155.26]:25, delay=0.26, delays=0.09/0.015/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host google-smtp-in.l.google.com[192.178.155.26] 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=NoSuccess User d75a77b69052e-502f7fc458dsi37678541cf.35 3 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/23 18:32:11 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/23 Hora: 18:32:14	Consumo para id 1480080, 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 20260120004947

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-13318832-L2P5-2721.pdf	application/pdf	45ff0c073405d3fc44fef33500fa11e923f0e5695c8556320da597ff89b9ce5

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 20260120004947. 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