


Datos de la petición

Petición presentada por	Jhon Jader Salgado Monterrosa	Número de radicado	20260120009233
	Claro	Fecha de radicado	16/01/2026
Dirección de respuesta	assdasdasdas@gmail.com	Numero de respuesta	20260130010042
		Fecha de respuesta	22/01/2026

Señor Jhon Jader,

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 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD, nos realiza traslado por competencia con radicado 20268000202962 donde nos informa que se encuentra sin acceso a energía en el sector, por lo que, requiere solucionar la energía en el sector Finca las Flores de la hacienda Tenerife, Barrio las Palmas en el municipio de Tarazá, Antioquia, nos relaciona el servicio suscrito N°115053964. 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, la instalación antes descrita se encuentra alimentada por el transformador N°341017 del circuito N°301-15 y según nuestras bases de datos se tiene registro de las siguientes interrupciones que afectaron el transformador:

EVENTO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	DURACION (hh:mm:ss)	CAUSA APERTURA
1260015205	2026-01-15 03:19:18.000	2026-01-15 10:58:00.000	7:38:42	Apertura por condiciones atmosféricas
1260015770	2026-01-15 12:48:35.000	2026-01-15 14:48:00.000	1:59:25	Apertura por falla en Pararrayos

Es importante tener en cuenta que los circuitos de distribución también se pueden ver afectados por oscilaciones de tensión (sag's y swell's) generadas por diversas causas tales como fallas en los Sistemas de Transmisión Nacional, fallas en los Sistemas de Transmisión Regional, fallas en los Sistemas de Distribución Local o fallas en la propia red de la instalación eléctrica de los clientes.

Se aclara que, el servicio suscrito informado con N°115053964 a la fecha del presente comunicado registra en estado conexión.

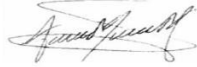
Importante:



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", con el fin de tener una atención oportuna.

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, appearing to read 'Angela Martinez', is positioned above the printed name.

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

PQR-13330528-L2S3



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:	1480185
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	assdasdasdas@gmail.com - Jhon Jader Salgado Monterrosa
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120009233
Fecha envío:	2026-01-23 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: 2026/01/23 Hora: 18:03:47		Tiempo de firmado: 2026/01/23 18:03:47 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: 2026/01/23 Hora: 18:03:48	Jan 23 18:03:48 s12146759 postfix /smtp[468311]: BC0221E0124C: to=<assdasdasdas@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [192.178.155.26]:25, delay=0.25, delays=0.09 /0/0.14/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-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 6a1803df08f44-8949192db57si41864846d6.423 - gmail (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/23 18:45:09 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/23 Hora: 18:45:12	Consumo para id 1480185, 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 20260120009233

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-13330528-L2S3-5257.pdf	application/pdf	0d85f6be8b2d332b6e429971c4cdaf8abf26a34430a516883a39ab34587d5ed2

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 20260120009233. 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