

Datos de la petición

Petición presentada por	Lucelly Salazar Noreña	Número de radicado	20250120207466
		Fecha de radicado	30/10/2025
Dirección de respuesta	johannita.5.p14@gmail.com	Numero de respuesta	20250130199244
		Fecha de respuesta	31/10/2025

Apreciada Lucelly,

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 solicita un auxilio económico por tener una persona oxígeno dependiente en el inmueble con dirección CR 89 B CL 13 -29, Medellín. 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 propósito de brindar una solución de fondo a su petición, le informamos que según lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 34.2, se considera como restricciones indebidas a la competencia, entre otras; la prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo de servicios adicionales a los que contempla la tarifa; además, en el artículo 99.9 de la misma ley se advierte que con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución, no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos para ninguna persona natural o jurídica.

Por lo tanto, no es posible para Empresas Públicas de Medellín, brindarle tratamiento especial como brindar un apoyo económico o subsidio adicional a los que ofrece el gobierno para el pago de los servicios públicos, ya que con ello se estaría concediendo un precio inferior a la tarifa establecida.

Empresas públicas de Medellín espera que por difícil que sea la situación que expone en su escrito, sepa comprender la posición de la Entidad al no conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la ley 142 de 1994, y que riña con los principios de trato igualitario que deben dar las empresas prestadoras de servicios públicos a sus usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones

Por otra parte, es pertinente indicar que es parte de la política de la empresa el dar facilidades a la comunidad para la utilización de todos sus productos y servicios, por lo que pone a disposición de sus usuarios, alternativas como paga a tu medida, el plazo para pago y la financiación a plazos de las obligaciones facturadas, cuando por alguna razón se le dificulte el pago completo de la factura. .

Es importante indicarle que, el canal de atención definido para la atención de las financiaciones, son nuestras oficinas de atención al cliente, toda vez que se debe firmar un acuerdo de pago, el cual estará sujeto al cumplimiento de las condiciones financieras y los requisitos que establece nuestra empresa, los cuales podrá consultar a través de nuestra línea de atención al cliente 604 44 44 115 en el Valle de Aburrá o 018000 415 115 a nivel nacional.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y le invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'CM', is positioned below the closing salutation.

CARLOS MARIO ATEHORTUA MONSALVE
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13149180-W7Z3



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín**(NIT 890.904.996-1)

Según lo consignado los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1432752
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	johannita.5.p14@gmail.com - Lucelly Salazar Noreña
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120207466
Fecha envío:	2025-11-05 10:15
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: 2025/11/05 Hora: 10:17:04		Tiempo de firmado: 2025/11/05 10:17:04 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: 2025/11/05 Hora: 10:17:05	Nov 5 10:17:05 cl-t205-282cl postfix /smtp[2016]: EA57312486FF: to=<johannita.5.p14@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.26]:25, delay=0.4, delays=0.1/0/0.2/0.11, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.26] 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 af79cd13be357-8b2241e0e78si62940485a.1615 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/05 10:27:47 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/05 Hora: 10:27:50	Consumo para id 1432752, 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 20250120207466

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13149180-W7Z3-9917.pdf	application/pdf	2a255ff22c1d969e3a771a6b3be6749189f81ed2e1b4d8c457b2ac8a71de5247

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

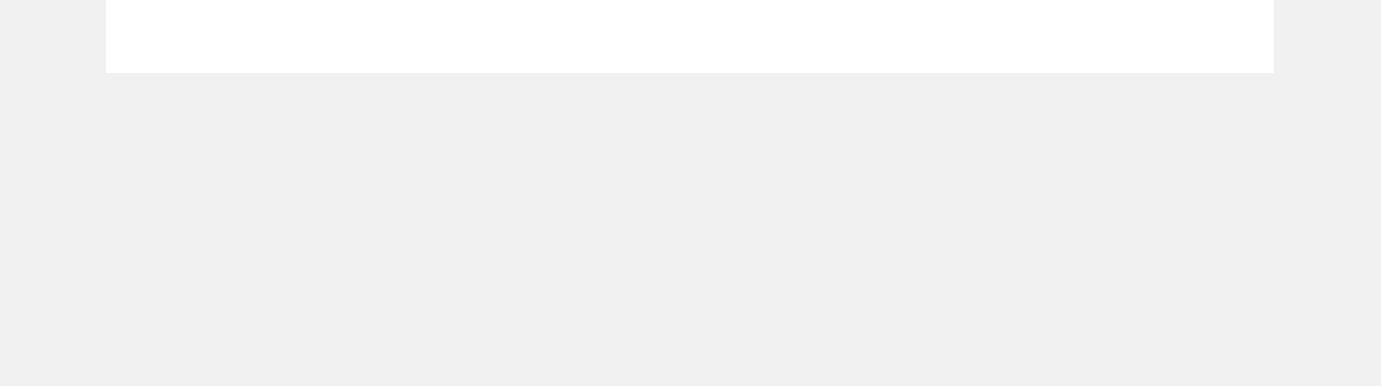
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120207466. 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