

Datos de la petición

Petición presentada por	Luz Angela Morales Gallo	Número de radicado	20250120161506
		Fecha de radicado	29/08/2025
Dirección de respuesta	hectorjavierasaeln@gmail.com	Numero de respuesta	20250130163557
		Fecha de respuesta	10/09/2025

Apreciada Luz Angela,

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 hemos recibido su solicitud en la que solicita ayuda para persona oxígeno dependiente que habita en su vivienda ubicada en la RURAL_190617200522165000_TABLACITO de Rionegro. 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, hemos realizado un análisis detallado de su caso y en atención a su solicitud se realizaron las validaciones correspondientes a su caso y después de cotejar la información con nuestra base de datos se debe precisar lo siguiente:

Según lo establecido en el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios o 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, el realizar un tratamiento especial o instalar una acometida adicional para el inmueble objeto de la petición, el cual ya cuenta con el servicio de energía, ni puede brindarle una ayuda como descuento o subsidio adicional a los que ofrece el gobierno, porque con esto se le concedería un precio inferior a la tarifa establecida; cabe señalar que a la dirección objeto de la petición ya se le otorga subsidio al consumo de energía.

Empresas públicas de Medellín espera que por muy 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.

Asimismo, cabe mencionar 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 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.

Importante:



Para más información respecto a las alternativas anteriormente mencionadas puede comunicarse a nuestra línea de atención al cliente 604 444 41 15 en Medellín y el Valle de Aburrá o en la línea gratuita nacional 01 8000 415 115.

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,



LADY MARISOL BAENA BALCAZAR
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12985356-V7N4



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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1397383
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	hectorjavierasaenl@gmail.com - Luz Angela Morales Galvis
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120161506
Fecha envío:	2025-09-11 18:02
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/09/11 Hora: 18:03:59	Tiempo de firmado: Sep 11 23:03:59 2025 GMT 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: 2025/09/11 Hora: 18:04:00	Sep 11 18:04:00 cl-t205-282cl postfix/smtp[442]: 7B2CA12487F5: to=<hectorjavierasaenl@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.142.26]:25, delay=0.86, delays=0.09/0.03/0.57/0.16, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.142.26] 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=NoSuchUser 41be03b00d2f7-b54a9529e1fsi632487a12.1417 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:54:30	Consumo para id 1397383, 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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft

Contenido del Mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120161506

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120161506.

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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-12985356-V7N4-6685.pdf	7a90da2081e72c256375b56aa979d47d30bbad7b954deccf6e1d24ab1b897b39

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.

www.envia.co