

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

15/09/2025

19/09/2025

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13007683-X5P4

Fecha Creación: 08/09/2025 02:16:30 PM

Contacto: Mariana Ruiz Morales

Instalación: 190697100557520000

Dirección: RURAL_190697100557520000_BODEGAS

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: EL SANTUARIO

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Mariana Ruiz Morales Cc: 1045024516 Tel:3104896869
Dir:RURAL_190697100557520000_BODEGAS Autoriza SMS: SI
Correo:marianita1519morales@hotmail.com Id:890d74ec-f567-437d-a4dc-9a5c0f14f34b Contrato
6921829 ciclo 101. Cliente inconforme porque no le llevo la factura, esta es la Cuarta vez que sucede, favor validar pues no se encuentra inscrito en factura web, y no presenta observación por parte del personal.

Nro. Respuesta: PQR-13007683-X5P4

Fecha Respuesta: 11/09/2025 11:10:55 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la línea 604 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es No imputable, debido a que las facturas fueron entregadas de manera normal en el sector Nuestro equipo informa lo siguiente: "Personal operativo entrego la factura adecuadamente. Se valida en terreno y se puede evidenciar que instalación se encuentra dentro de la correría correcta y dentro del rango del sector. Se verifica en archivo de impresión entregado por CADENA SAS y factura aparece impresa, también se verifica en terminal del operativo encargado de entregarla y aparece debidamente escaneada. Se evidencia que inmueble se encuentra por fuera de la zona urbana y mal georeferenciada, con elemento de medida por detras del mismo. Al llegar al inmueble se observan perros aparentemente sueltos, lo cual puede dificultar la entrega de la factura cuando no hay nadie en casa, por lo que se la han dejado cerca al predio como indica el usuario, pero al quedar a la intemperie se moja o queda expuesta a ser llevada por terceros. Se le informa al usuario que se hará control de entrega y seguimiento durante los próximos ciclos. Se le explica la gestión y queda conforme". Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Resuelto por:

CATALINA ARCILA BETANCUR

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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:	1398101
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marianita1519morales@hotmail.com - Mariana Ruiz Morales
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13007683-X5P4
Fecha envío:	2025-09-12 13:32
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	Fecha: 2025/09/12 Hora: 13:34:06	Tiempo de firmado: Sep 12 18:34:06 2025 GMT 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: 2025/09/12 Hora: 13:34:06	Sep 12 13:34:06 cl-t205-282cl postfix/smtplib[22142]: 46EC2124875C: to=<marianita1519morales@hotmail.com> g t;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.194.5]:25, delay=0.46, delays=0.1/0/0.19/0.17, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.194.5] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CH3PEPF00000009.namprd04.prod.outlook.com 2025-09-12T18:34:06.603Z 08DDF0183E5D4305] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/12 Hora: 13:44:46	Consumo para id 1398101, 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 Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13007683-X5P4

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13007683-X5P4..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13007683-X5P4-5666.pdf	9d8bc71b11bd67ad16678db3b90aadfbfd28bdb122f60e520c865a02c7282854

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