


Datos de la petición

Petición presentada por	Victor Francisco Calle Mejia	Número de radicado	20240120069902
		Fecha de radicado	18/04/2024
Dirección de respuesta	vickyvelez1987@gmail.com	Numero de respuesta	20240130109620
		Fecha de respuesta	08/05/2024

Apreciado Victor Francisco,

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.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicado, a través del cual indica que solicitó retiro del medidor de energía en dos oportunidades y lo instalaron nuevamente.

Respuesta a su petición

De acuerdo con lo indicado en su escrito, validamos el contrato 29015 en el cual se factura el concepto de energía y el impuesto alumbrado público de Santa Rosa.

Este contrato se encuentra en estado conexión activo, ya que no se ha generado retiro definitivo, toda vez que el pedido PED-2762222-H2C7 del 16 de abril de 2024 fue anulado debido a que se tenía deuda pendiente, es decir, no se había cumplido con la totalidad de los requisitos exigidos para tal fin.

Posteriormente encontramos el pedido de retiro PED-2766096-N8S2 del 18 abril de 2024, el cual se encuentra en estado en proceso.

Es por esta razón que continúa recibiendo los cobros ya mencionados por el servicio y por el alumbrado público.

Adicionalmente, debe tener en cuenta las siguientes observaciones, para que el retiro del servicio sea viable:

No presentar saldos pendientes, saldos a favor, ni saldos castigados de servicios prestados por EPM.

En caso de tener financiación, deben ser trasladados a otra dirección, informando el contrato donde se cargarán los cobros y demostrar relación con este contrato.

En caso de que el inmueble vaya a ser demolido por el municipio: el solicitante debe aportar el acta de entrega del inmueble al Municipio o promesa de compraventa al Municipio o proyecto.

No tener pedidos de nuevos servicios en curso.

En cuanto a su solicitud de realizar la devolución del dinero pagado por valor de \$934,963, le indicamos que no es posible acceder a su solicitud, dado que este valor fue aplicado a los saldos pendientes del servicio energía y alumbrado público, como se muestra a continuación.

Cuenta de cobro	Número de cuenta	Producto	Monto	Registrado el	Factura	Generada el
3783714737	29015	ENERGÍA MDO REGULADO	\$ 144,535.34	18-04-2024 06:30:29	1388191608	20-03-2024 16:30:06
3783948946	29015	ENERGÍA MDO REGULADO	\$ 815.17	18-04-2024 06:30:29	1388278779	20-03-2024 19:52:55
3785902795	29015	ENERGÍA MDO REGULADO	\$ 21,626.35	18-04-2024 06:30:29	1388813419	23-03-2024 13:08:05
3783691935	29015	ALUMBRADO PÚBLICO SANTA ROSA	\$ 7,914.00	18-04-2024 06:30:29	1388191608	20-03-2024 16:30:06
3795842516	29015	ENERGÍA MDO REGULADO	\$ 760,072.14	18-04-2024 06:30:29	1392149604	16-04-2024 13:06:18

Es de precisar que a la fecha el contrato 29015 presenta saldo pendiente de \$2,824.



Una vez cumpla con lo antes descrito, presentar su petición por medio electrónico a través del portal corporativo www.epm.com.co – Clientes y usuarios – Transacciones Rápidas – Peticiones, quejas y reclamos, nuestra Línea de Servicio al cliente 44 44 115 o al 01 8000 415 115 o en cualquiera de las oficinas de Atención al Cliente, ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos.

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,



NADIA V GONZÁLEZ MUÑOZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-11671324-P2Q5