

Datos de la petición

Petición presentada por	Olga de Jesus Restrepo Velez	Número de radicado	20250120105304
		Fecha de radicado	10/06/2025
Dirección de respuesta	olreves@gmail.com	Número de respuesta	20250130107108
		Fecha de respuesta	11/06/2025

Apreciada Olga de Jesus,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna a la petición que recientemente nos hizo llegar, mediante el cual nos solicita parte de SAVIA SALUD EPSS y EPM se brinde un subsidio de la energía por tener una paciente oxígeno dependiente a su cargo, en el contrato 8373804 con dirección RURAL_190034100204800000_CA COLON SAN P del municipio de Andes.

Respuesta a su petición

Le informamos que, hemos realizado un análisis detallado de su caso y para ello se realizó revisión de su caso verificando, que, 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 nuestra empresa, el brindarle un tratamiento especial como un 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. Actualmente por ser estrato 3, usted cuenta con un subsidio por pertenecer a dicho estrato.

Así mismo, la empresa tampoco puede realizar una conexión especial, o instalar línea directa para el concentrador de oxígeno utilizado, porque se estaría exonerando del pago de los consumos de energía que pueda tener dicho equipo.

Es importante informar que, 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.

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,

Alejandra Salazar P.

Giomar Alejandra Salazar parra
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12772392-W0P5



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



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

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1340266
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: olreves@gmail.com - Olga De Jesus RESTREPO VELEZ
Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120105304
Fecha envío: 2025-06-12 18:02:25
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: [1](#)

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/12 Hora: 18:04:27		Tiempo de firmado: 2025/06/12 18:04:27 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	Fecha: 2025/06/12 Hora: 18:04:27	Jun 12 18:04:27 cl-t205-282cl postfix/smtp[21416]: 5524D124881B: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.27]:25, delay=0.38, delays=0.09/0.02/0.2/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.27] 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=NoSuc hUser 71dfb90a1353d-5313e12adb5si38137e0c.274 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/12 19:07:22 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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 20250120105304



Cuerpo del mensaje:

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



Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificacion (sha256)
Oficio-PQR-12772392-W0P5-8469.pdf	application/pdf	7f5fbfb0671514c814d42449eb7ddfbfafef52184091b436e290d5d92732349



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 firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



Notificación PQR

?

?

?

?

¡Hola!

Adjunto encontrarÃ¡ la informaciÃ³n de Oficio de respuesta al nÃºmero de radicado 20250120105304. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepciÃ³n de la experiencia que tuviste con EPM, a travÃ©s de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

?