


Datos de la petición

Petición presentada por	Rosa Cecilia Figueroa	Número de radicado	20240120074497
		Fecha de radicado	24/04/2024
Dirección de respuesta	jacovilla688@gmail.com	Numero de respuesta	20240130109129
		Fecha de respuesta	08/05/2024

Apreciada Rosa Cecilia,

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, asociando la dirección CL 75 SUR CR 42 - 97 (INTERIOR 2502) de Sabaneta, indica que hace dos años compró un celular en una tienda de Claro en Sabaneta y dado que el equipo fue robado, requiere los documentos de compra para efectuar trámites judiciales.

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, identificando que, en el radicado del asunto no se detalla el motivo de su solicitud, es decir, para nuestra empresa no es posible suponer las razones en las que fundamenta lo requerido, ya que nuestra entidad no comercializa celulares, por lo que no se evidencia en su petición que tipo de intervención requiere por parte nuestra.

Es importante precisar que, EPM no efectúa recaudos, los pagos derivados de la prestación de servicios públicos, se liquidan en la factura de cada vivienda y se reciben a través de las diferentes sucursales, bancos, corporaciones, almacenes y otros, por lo que nuestra empresa no emite comprobantes de compra, ni lleva registro por nombres de personas naturales o jurídicas que cancelan las facturas, únicamente, se almacena la información de la sucursal de recaudo, la fecha y el valor si la cuenta de cobro fue pagada, por ende, no es posible certificar quién cancela las facturas.

No obstante, respetuosamente le sugerimos presentar su petición ante la entidad, almacén o compañía donde usted compró el producto, quien podrá indicarle si es posible emitir una copia de la factura entregada al cliente con la información de la forma de pago, tipo de equipo y demás datos que usted requiera para el trámite que necesita.

Teniendo en cuenta lo expuesto, si requiere de alguna gestión por parte nuestra en lo relacionado con la prestación de los servicios públicos u otras consultas relacionadas con los productos y servicios de EPM, puede realizar nuevamente la petición, con el fin de que nos indique claramente el objetivo de su requerimiento, la solicitud a la que hace referencia, demás información que considere importante y relevante para brinda la atención correspondiente.

Importante:

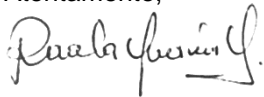
Una vez cumpla con los requisitos antes descritos, puede realizar su petición a través de un representante de servicio al cliente o radicando su comunicado, en cualquiera de las oficinas de atención al cliente, ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos.



Si desea presentar su petición por el medio electrónico, puede hacerlo a través del portal corporativo www.epm.com.co – Clientes y usuarios - Transacciones Rápidas – Peticiones, quejas y reclamos.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



PAOLA MARÍN GARCÍA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-11688094-K1J3