

Datos de la petición

Petición presentada por	Onel de Jesús Ramírez Gómez	Número de radicado	20250120156096
		Fecha de radicado	22/08/2025
Dirección de respuesta	onelramirez@gemaiil.co	Numero de respuesta	20250130151811
		Fecha de respuesta	22/08/2025

Apreciado Onel de Jesús,

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

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual, solicita subsidio en el servicio de energía del contrato 1809567 asociado al inmueble con dirección CL 57 CR 90 -32 (INTERIOR 9802) de Medellín, ya que en este habita persona oxígeno dependiente, y debe estar conectada a concentrador de oxígeno día y noche, lo que incrementa los servicios. 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

De acuerdo con lo indicado en su escrito, le informamos 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 con 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.

Así mismo, es de precisar que, no es posible 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. Adicionalmente el predio en referencia registra en estrato dos (2) con esto cada mes se beneficia de un subsidio que es descontado de su factura.

Ahora bien, ante la imposibilidad que pueda presentarse para realizar el pago total de las facturas, le informamos 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 para la cancelación de las facturas, cuando se le dificulte el pago completo de esta.

Los requisitos de cada alternativa, los puede validar en la línea de atención al cliente en Medellín y Valle de Aburrá (604) 44 44 115 o a nivel nacional 01 8000 415 115, y en las oficinas habilitadas de forma presencial, en donde le brindaran información sobre plazos especiales y créditos.

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,



ÓSCAR ANDRÉS JIMÉNEZ CASTILLO
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:	1385559
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	onelramirez@gemaiil.co - Onel De Jesus Ramirez Gomez
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120156096
Fecha envío:	2025-08-25 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	Fecha: 2025/08/25 Hora: 18:03:34	Tiempo de firmado: Aug 25 23:03:34 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 (El dominio de la cuenta no existe.)	Fecha: 2025/08/25 Hora: 18:03:34	Aug 25 18:03:34 cl-t205-282cl postfix/smtpl[5076]: 5D5F71248346: to=<onelramirez@gemaiil.co>, relay=none, delay=0.29, delays=0.07/0.19/0.04/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=gemaiil.co type=A: Host not found)

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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120156096

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120156096.

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-12961353-R2N0-6215.pdf	b0121bc8cd6357d3d1917d678437b8097f22d0f566b0bb54b342d690be13a379

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