


Datos de la petición

Petición presentada por	Ferney Alexis Restrepo Rios Agente Oficioso Nelsy del Socorro Rios Cano	Número de radicado	20250120241867
		Fecha de radicado	18/12/2025
Dirección de respuesta	Alexis20101994@gmail.com	Numero de respuesta	20250130227719
		Fecha de respuesta	22/12/2024

Apreciado Ferney Alexis,

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 solicita beneficio para oxígeno/dependientes Nelsy del Socorro Rios Cano, contrato N° 12351596, asociado al inmueble ubicado en la dirección rural 190033200691790000_PALESTINA del municipio de Andes.

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 y luego de realizadas las verificaciones pertinentes, no es posible atender favorablemente su petición, debido a que el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios o Ley 142 de 1994 establece las siguientes consideraciones:

- *Artículo 34: "...Las empresas de servicios públicos en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados..."*
- *Artículo 34.2. Se considera como restricciones indebidas, entre otras "La prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo de servicios adicionales a los que contempla la tarifa".*
- *Artículo 99.9: "...En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica."*

Por lo tanto, teniendo en cuenta que las normas anteriormente mencionadas son de obligatorio cumplimiento para las empresas prestadoras de servicios públicos, no es posible para Empresas Públicas de Medellín E.S.P realizar excepciones especiales que permitan exoneraciones en el pago de los servicios públicos domiciliarios, ni brindar tratamientos especiales como subsidios adicionales a los que ofrece el gobierno, o ayudas que alivianen las obligaciones en el pago de los mismos, ya que iría en contra de lo estipulado en la ley 142 de 1994.

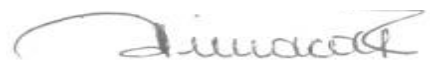
Empresas Públicas de Medellín E.S.P, lamenta la situación que expone en su escrito y espera sepa comprender la posición antes mencionada, al no conceder un tratamiento acorde con los principios de trato igualitario, que deben dar las empresas prestadoras de servicios públicos a sus usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones.

Importante:

Nuestra empresa tiene como política, el dar facilidades de pago a la comunidad para la utilización de todos sus productos y servicios, razón por la cual se pone a su disposición opciones de financiación y refinanciación, es importante indicarle que, el canal de atención definido son nuestras oficinas de atención al cliente, toda vez que se debe firmar un acuerdo de pago, el cual estará sujeto al cumplimiento de las condiciones financieras y los requisitos que establece nuestra empresa, los cuales podrá consultar a través de nuestra línea de atención al cliente 44 44 115 en el Valle de Aburrá o 018000 415 115 a nivel nacional.

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,



DIANA MARIA CALLE R
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13273032-G7R8



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



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 los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1464126
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	Alexis20101994@gmail.com - Ferney Alexis Restrepo Rios
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120241867
Fecha envío:	2025-12-23 18:03
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:05:04		Tiempo de firmado: 2025/12/23 18:05:04 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:05:05	Dec 23 18:05:05 cl-t205-282cl postfix /smtp[3996]: CD32E1248813: to=<Alexis20101994@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM [74.125.20.26]:25, delay=0.74, delays=0.16/0/0.45/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM [74.125.20.26] 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 h User 41be03b00d2f7-c1e79716136si24648158a12.7 2 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/23 18:21:02 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/23 Hora: 18:21:05	Consumo para id 1464126, 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.

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120241867

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13273893-R0Y6-1157.pdf	application/pdf	6cac4f8c378eec8362ac7188f47380c9d45195f0c57141cc5f44d5f0dbd63c45

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 acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120241867. 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



www.envia.co