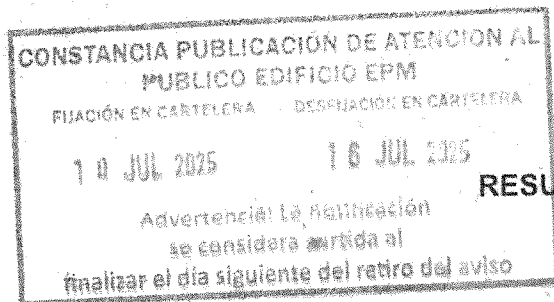




NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12803601-R6N8

Fecha Creación: 24/06/2025 09:24:05 AM

Contacto: Romy Bermudes

Instalación: 073472201200730000

Dirección: DIAG 42 B CL 31 B -73

Meses Reclamados: Mayo-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: ITAGUI

Causa: Pago sin abono a cuenta

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina indica que realizó el pago por valor de \$167.168 en efecty el día 30 de mayo, correspondiente al mes de mayo de 2025, pero que dicho pago no entro al sistema de EPM, debido a que se le cobraron nuevamente el mismo valor en la factura del mes de junio como cuenta vencida.

Nro. Respuesta: PQR-12803601-R6N8

Fecha Respuesta: 07/07/2025 07:22:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos la reclamación por pago el 30 de mayo del 2025 en efecty por \$167.168 relacionado con el contrato número 180453, y teniendo en cuenta las validaciones con el área encargada, no se encontró dicho pago en nuestros sistemas, por lo cual debe acercarse al punto de pago para que realice la respectiva validación. Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, la invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:

LINA MARCELA CORREA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a envío electrónico

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio

Envío Electrónico

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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: 1354999
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: romybermudes2230@gmail.com - Romy Bermudes
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12803601-R6N8
Fecha envío: 2025-07-08 18:02:43
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: 2025/07/08 Hora: 18:03:32		Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:03:32 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: 2025/07/08 Hora: 18:03:34	Jul 8 18:03:34 cl-1205-282ol postfix/smtp[16803]: 14F16124B968: to=, relay=gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.27]:25, delay=1.1, delays=0.19/0.72/0.18, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.27] 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 e9e14a5568fab-3e0f9b857dasi118454315ab.5 4 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:03:46 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 recaptione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituya prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.



Contenido del Mensaje



Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12803601-R6N8



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 verificación (sha256)
Detalle-PQR-12803601-R6N8-9410.pdf	application/pdf	9e0aaed0026e60e9342b2052347de38aec7faafb2550754dbbca147a667b72d6



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

A



A, Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12803601-R6N8.

A



A

A

A Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

