



NIT. 890.804.998 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12683524-J9B2 Fecha Creación: 09/05/2025 04:27:22 PM

Contacto: ERNESTO ANTONIO AGUDELO VASQUEZ

Instalación: 060827004200390108

Dirección: CR 87 CL 104 B -39 (INTERIOR 108 )

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la factura Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

ERNESTO ANTONIO AGUDELO VA Cc: 70661504 Tel: 3217446873 Dir CR 87 CL 104 B -39 (INTERIOR 108 ) Autoriza SMS: si Correo ernestoagu1966@gmail.com Id 9589c786-0967-4646-9aeb-655dcd2795c1 Se comunica usuario para informar que hace varios meses no recibe la factura contrato 10923102, se solicita entrega oportuna, por favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-12683524-J9B2 Fecha Respuesta: 13/05/2025 07:40:53 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la línea 604 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es No imputable, debido a que no se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta de que el medidor de energía del usuario se encuentra matriculado a otra instalación la cual tiene la misma dirección, es decir, en la actualidad tanto la vivienda del usuario como el apartamento de un bloque tienen la dirección CR 87 CL 104 B 39 (INTERIOR 108 ), en la actualidad la factura viene siendo entregada en el apartamento con dicha dirección. Luego de verificar lo sucedido fue posible identificar que hasta el mes de octubre llegaba la factura al usuario con el único servicio que tiene que es el de energía, luego de construido el bloque legalizaron el servicio de agua y gas los cuales fueron vinculados a la instalación del usuario sin corresponderle realmente. Solicitamos a soporte y mantenimiento revisar el caso y realizar la separación y facturación de los servicios que corresponda a cada instalación ya que no tienen ninguna relación. Se le explica al cliente la gestión, queda conforme". Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Resuelto por:

CATALINA ARCILA BETANCUR

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



# Bienvenidos a **envía** electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio.

Documentos Electrónicos

www.epm.com

## 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: 1320529  
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
 Destinatario: ernestoagu1966@gmail.com - ERNESTO ANTONIO AGUDELO VASQUEZ  
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12683524-J9B2  
 Fecha envío: 2025-05-14 10:28:58  
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario  
 Adjuntos: 1



### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensaje enviado con estampa de tiempo</li> </ul> <p>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.</p>	Fecha: 2025/05/14 Hora: 10:29:46		Tiempo de firmado: 2025/05/14 10:29:46  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue posible la entrega al destinatario</li> </ul>	Fecha: 2025/05/14 Hora: 10:29:46	May 14 10:29:46 ct-205-282cf postfix/smtp[32585]: 81ED11248827: to= relay=google-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26]:25, delay=0.36, delays=0.08/0.02/0.16/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26] 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=NoSuchUser d75a77b69052e-4945258b3c5a133286991cf520 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/14 10:39:56  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:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12683524-J9B2

 **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)
<a href="#">Detalle-PQR-12683524-J9B2-6634.pdf</a>	application/pdf	ea63e2f7124f18fd5fcf78fab0431304505ecc754772fc83b0ce7ff18882eb1b

 **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 encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de radicado  
PQR 12683524 J9B2 .

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

