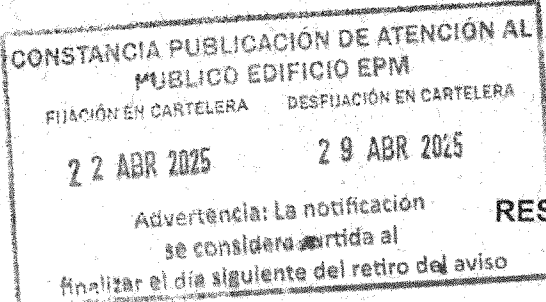




NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12584309-G7T9 Fecha Creación: 31/03/2025 02:23:25 PM
Contacto: Beatriz Elena Restrepo Velasquez
Instalación: 190319205221000000
Dirección: RURAL_190319205221000000_VEREDA TOLDAS DE GUARNE
Meses Reclamados: Febrero-2025;
Servicio: EPM a tu puerta Municipio: GUARNE
Causa: Cobro de otros bienes o servicios en la factura Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria, reclama por el cobro de \$167.900 facturados en el servicio de Epm a tu puerta en el mes de febrero del 2025, correspondiente al contrato número 13154040, para el cual indica que el técnico no hizo bien la revisión y se lo indicó en el momento de la revisión, él se enfocó en un lavamanos recién cambiado y no revisó posibles fugas imperceptibles en el resto de la casa. Por lo cual considera que el cobro no es correcto.

Nro. Respuesta: PQR-12584309-G7T9 Fecha Respuesta: 11/04/2025 10:04:00 AM
Resultado: Accede parcialmente imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su reclamación relacionada en el servicio prestado de Epm a tu puerta. Con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos: Se evidencia que mediante la visita del día 20 de diciembre del 2024 con número de orden 01978561, se realiza la respectiva revisión en la instalación y se indica la posibilidad de arreglar el lavamanos, emitiendo la cotización con los respectivos costos del arreglo en caso de aceptar hacerlo con nuestra empresa. De igual manera, al momento de dar apertura a esta reclamación, se solicita al área de facturación la validación del servicio prestado y la confirmación del costo del diagnóstico realizado. Para el cual informan que se realizó la revisión siguiendo los procedimientos con el geófono, sin embargo, en los registros fotográficos y observaciones del servicio no se encuentra registro que argumente el trabajo ejecutado. Por lo cual se realiza modificación definitiva por valor de \$68.029 IVA incluido, realizando el cobro del diagnóstico simple y no por el diagnóstico con geófono como fue cobrado inicialmente. Por lo cual posterior a la modificación se emite factura por valor de \$99.871 IVA incluido.

Resuelto por:

Andrés

ANDRES DAVID ZAPATA RENDON
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 13154040

DIRECCIÓN ENTREGA:

VEREDA TOLDAS DE GUARNE

MUNICIPIO: GUARNE-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1443071970

CLIENTE: BEATRIZ ELENA RESTREPO VELASQUEZ

CC/NIT: 43068207

CICLO: 114 - ESTRATO: 4

Facturación de:
MARZO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 07/05/2025

REFERENTE DE PAGO

1068724983-76

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm EPM A TU PUERTA	0	\$141.092,44	0	\$244,60

TOTAL EPM \$244,42

MYS CUENTAS VENCIDAS \$99.587,53

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$39,05

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$99.871,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores, Res. 547 del 25/01/2002



(415)7707173981008(8020)106872498376(3900)099871(96)20250507

CONTRATO:
13154040

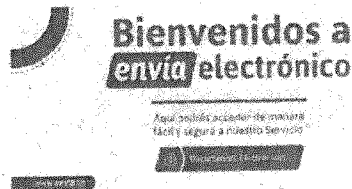
TOTAL A PAGAR \$99.871,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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: 1305397
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: beatrizinclusion@gmail.com - Beatriz Elena Restrepo Velasquez
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12584309-G7T9
Fecha envío: 2025-04-14 18:01
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 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: 2025/04/14 Hora: 18:03:08	Tiempo de firmado: Apr 14 23:03:08 2025 GMT 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: 2025/04/14 Hora: 18:03:08	Apr 14 18:03:08 cl-t205-282cl postfix/smtp[12448]: 30FDC124885C: to=<beatrizinclusion@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.219.27]:25, delay=0.45, delays=0.09/0.02/0.23/0.11, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.219.27] 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=NoSuchUser 3f1490d57ef6-e7032445a9fsi17565436276.17 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))

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 pasó a constituir acuse de recibo.

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12584309-G7T9

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12584309-G7T9..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Factura.pdf	e867212328dce4871b7d91ec214be867f309d6c28439dc59a9f95322f3160941
Detalle_de_respuesta.pdf	f8ad8c0f1f9d5a3d0963f8b20ae5c8093758db792e5bdbc14dd8b2fa2a78531

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.andesscd.com.co

Andessa