

NIT: 990.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12610269-B8D0 Fecha Creación: 08/04/2025 03:30:21 PM
Contacto: Luis Mario Muñoz Rodas
Instalación: 060812103000190000
Dirección: CL 102 A CR 83 -19
Meses Reclamados:
Servicio: EPM a tu puerta Municipio: MEDELLIN
Causa: No se genera factura para una instalación Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Luis Mario Muñoz Rodas Cc: 98541581 Tel: 3007483785 Dir: CL 102 A CR 83 -19 Correo: imunozrodas22@gmail.com Id: 9317340a-3ff9-4f5c-b88d-8faa671b3e6a Cliente inconforme porque no le llegó la factura, esta es la Tercera vez que sucede, favor validar pues no se encuentra inscrito en factura web. Ya han pasado 3 fechas de liquidación ya un no le llega el cobro de la visita de diagnostico del servicio prestado con EPMATP PED-3160947-J1K4 / ORD -01993362

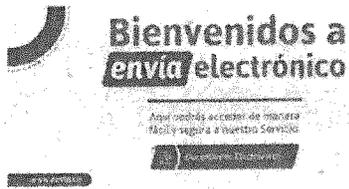
Nro. Respuesta: PQR-12610269-B8D0 Fecha Respuesta: 11/04/2025 04:33:45 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 800, le informamos que una vez gestionada la misma, nos indican que esta no es imputable y nos brindan la siguiente información: " Cordial saludo, Señor(a) usuario, en atención a la inconformidad que usted nos presenta le informamos que hemos validado que la factura actualmente se esta generando normalmente y no se encuentra matriculada en factura WEB ni se encuentra en el listado de la matriz de condiciones por lo que se procede a enviar el caso a la área de lectura y repartida desde donde se realizó una visita al usuario y se detecto lo siguiente según informan: Se realiza visita a la instalación y pudimos darnos cuenta de que la factura ha llegado mes a mes con normalidad, no se presenta ninguna dificultad para ubicar la vivienda y dejar bajo puerta. Al indagar sobre el motivo de la queja, la señora Yesenia Muñoz, manifiesta que hace tres meses le realizaron una revisión técnica del medidor de gas y el personal le dijo que en la factura llegaría el cobro de dicha revisión y a día de hoy no les llega en la factura algún cobro. El usuario esta solicitando que le confirmen si la revisión realizada con orden: EPMATP PED-3160947-J1K4 / ORD -01993362 le generará algún cobro adicional. Atiende: Yesenia Muñoz C.C 1036642770 Contacto: 3208894189 Posterior a la atención se concluye que el requerimiento es de otra área, es decir no corresponde a la actividad de reparto de facturación. Lo invitamos a seguir utilizando nuestros diferentes canales disponibles como línea telefónica, página web, correo electrónico o en la oficina directamente para tales fines. Cordialmente, Equipo Penetración Digital." 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.

Resuelto por:

VALENTINA MUNOZ OROZCO



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:	1304297
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	imuzrozas22@gmail.com - Luis Mario Muñoz Rodas
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12610269-B8D0
Fecha envío:	2025-04-11 17:49
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p>● Mensaje enviado con estampa de tiempo</p> <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>	<p>Fecha: 2025/04/11 Hora: 17:51:35</p>	<p>Tiempo de firmado: Apr 11 22:51:35 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9</p>
<p>● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</p>	<p>Fecha: 2025/04/11 Hora: 17:51:35</p>	<p>Apr 11 17:51:35 el-0205-282c1 postfix/smtp[3609]: 7D8DB124885B: to=<imuzrozas22@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in1.google.COM[173.194.219.27]:25, delay=0.45, delays=0.14/0.21/0.11, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.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-e703284acbd59388454276.619-gsmtp (in reply to RCPT TO command))</p>

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 "Queue 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 pasará a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12610269-B8D0

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12610269-B8D0..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12610269-B8D0-5659.pdf	b59bh2cbbcf65ad3bdccc8de1f1f8c437573b0f0436dde91487a11df3de5676

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