



CONSTANCIA PUBLICACION AVISO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTELETA DESFIJACION EN CARTELETA

19 JUL 2024

25 JUL 2024




Datos de la petición

Advertencia: La notificación se
considerará surtida al

| | | | | |
|-------------------------|---|-------------------------------|---------------------|----------------|
| Petición presentada por | Claro Claro | finalizar el día siguiente al | Numero de radicado | 20240120118549 |
| | | | Fecha de radicado | 2/07/2024 |
| Dirección de respuesta | Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. Calle 20 B 44 79 Segovia, Antioquia | | Numero de respuesta | 20240130147504 |
| | | | Fecha de respuesta | 4/07/2024 |

Señores Claro,

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 que nos fue trasladada por la Súper Intendencia de Servicio Públicos Domiciliarios (SSPD) el 1 de julio de 2024 identificada con el radicado SSPD N° 20248002780812, a través de la cual indican "No conexión del servicio".

Respuesta a su petición

De acuerdo con lo indicado en su escrito y teniendo en cuenta que no enviaron una descripción ampliada de su necesidad, a continuación, compartimos la información que se emana de la Ley 1755 de 2015, respecto al contenido mínimo que deben tener las peticiones:

- La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad
- Dirección, o datos de identificación del servicio, del cual presenta la solicitud.
- El objeto de la petición, queja o reclamación.
- Las razones en que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso

Por lo que es importante tener presente que, cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, EPM le exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.

Adicionalmente, y debido a que en su petición manifiesta que se presenta falla en la conexión del servicio con identificador N° 117198702 y en nuestros sistemas de información éste registra, nos permitimos informar que teniendo en cuenta que su solicitud se encuentra encaminada a generar un reporte de daño del servicio, se precisa que para este tipo de solicitudes es necesario se comunique con nuestra línea de servicio al cliente en las siguientes líneas: Nacional 01 8000 415115, en Medellín y Área Metropolitana 604 4444 115 y para clientes corporativos 01 8000 410 115, donde será ingresada la novedad de forma oportuna, aclarando que nuestras líneas se encuentran habilitadas y prestando servicio sin contratiempos en el horario habitual (24 horas del día los 7 días de la semana).



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,

CATALINA CAÑAS VILLADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-11862329-T8R7

