

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

EMISION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

23 JUL 2024

29 JUL 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.804.898 - 1

Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11880191-Z5N6 Fecha Creación: 09/07/2024 05:41:47 PM
Contacto: Leidy Viviana Perez Arbelaez
Instalación: 054727001000311101
Dirección: CR 77 CL 41 -31 (INTERIOR 1101)
Meses Reclamados:
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con la Información Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Leidy Viviana Perez Arbelaez CC: 1037072544 Tel:3104763516 Dir: CR 77 CL 41 -31 (INTERIOR 1101) Correo:leidyperez94@gmail.com Id:e40aa455-8c8c-4631-aa85-66b60454b87a
Fecha y hora en la cual llamó el usuario: 27/06/24 08:00 - 08:10 Teléfono donde llamó el usuario: 3104713615 Usuaría inconforme porque indica que se comunicó el día 27/06/24 para programar la revisión periódica y el asesor que le agendó la revisión le aseguró que con ese agendamiento ya no le realizaban suspensión del servicio y que no tenía orden en sistema para suspensión; pero el mismo día 27/06/27 llegaron a suspenderle. Favor validar ya que ella se confió de lo que el asesor le dijo.

Nro. Respuesta: PQR-11880191-Z5N6 Fecha Respuesta: 19/07/2024 06:52:27 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 asesor. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se analiza la interacción y se identifica que el creador de experiencia informó a la usuaria que la última fecha de certificación fue el 19/06/2019 y le hizo la salvedad que estaba en riesgo de suspensión, motivo por el cual procedió a programarle la visita más próxima y que en caso de que se acercarán a suspenderle el servicio le notificara al técnico que ya tenía un agendamiento programado, mas no lo garantizó que con la visita programada no le fueran a suspender el servicio. En nuestro sistema de información se evidencia que la red quedó técnicamente certificada el día 28/06/2024". 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.

EnviaElectronico 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 Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	1148543
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	leidyperez94@gmail.com - Leidy Viviana Perez Arbelaez
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11880191-Z5N6
Fecha Envío	2024-07-22 12:50
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/22 12:51:08	Tiempo de firmado: Jul 22 17:51:08 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	2024/07/22 12:51:10	Jul 22 12:51:10 cl-t205-282cl postfix/smtp [6349]: B2689124873D: to=<leidyperez94@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/0.94/0.3, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp_a640c23a62f3a-a7a3c8c6c3csi421487166b.288 - gsmt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/22 13:01:41	Consumo para id 1148543, estado 57: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

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 pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11880191-Z5N6

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11880191-Z5N6..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11880191-Z5N6-8697.pdf

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.
