

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. 890.904.998 - 1

Advertencia: La notificación se considerará sufrida a
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11890770-H3L9 Fecha Creación: 12/07/2024 01:29:19 PM
Contacto: Gilberto Erlandes Munera Gomez
Instalación: 187003761996000000
Dirección: RURAL_187003761996000000_187003761996000000
Meses Reclamados:
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SANTA ROSA DE OSOS
Causa: Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Gilberto Erlandes Munera Gómez CC: 70977847 Tel: 3103829484 Dir: RURAL_187003761996000000_187003761996000000 Autoriza SMS: SI Correo: grajalosmellizos.2@gmail.com Id: b08381de-ab6d-4130-b7cf-8bb8919490ef Usuario insiste en queja por las constantes interrupciones programadas en el sector sin aviso al usuario para los contratos 32808 - 12146843 en la Vereda la Cabaña Santa Rosa de Osos. Indica que en varias ocasiones ha tenido que votar la producción de leche porque se le daño debido a que suspenden el servicio y nunca le avisan. Se valida el evento # 1240189851 con observaciones "ACTIVO, PROGRAMADO, 2R-NORTE, ISABELA ORDONEZ LEZCANO R21-05 02/07/2024 16:57:14, 12/07/2024 08:00:00, 12/07/2024 16:00:00, 12/07/2024 08:06:48". "Apertura Por Ampliación De Redes De Distribución". Exige la queja y pide que la empresa le anuncie la interrupciones programadas de forma oportuna o se vera obligado a iniciar un proceso legal porque el valida por la pagina o no registra información de la interrupción. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-11890770-H3L9 Fecha Respuesta: 17/07/2024 05:10:39 PM
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 verificó que el cliente se encuentra alimentado por el transformador 303533 y el circuito R21-05. También se confirmó que su instalación no está registrada como cliente especial con información para notificación por correo electrónico. Sin embargo se confirmó con el area encargada que EPM si envió avisos tanto a los clientes registrados como especiales a través de correo electrónico, como a través de emisora. El texto que se gestionó para el aviso por emisora fue el siguiente: "El próximo viernes 12 de julio de 08:00 a.m., a 04:00 p.m., en la vereda La Cabaña del municipio de Santa Rosa De Osos, se realizarán labores de mantenimiento en las redes de distribución de energía eléctrica, por lo cual será necesario interrumpir el servicio de energía. Este es un trabajo importante para tu seguridad, recuerda el 12 de julio de 08:00 a.m., a 04:00 p.m., en la vereda La Cabaña del municipio de Santa Rosa De Osos, se realizarán labores de mantenimiento en las redes de distribución de energía eléctrica, por lo cual será necesario interrumpir el servicio de energía. Para más información comuníquese a la línea de atención al cliente 01 8000 415 115." Finalmente, como medio adicional de comunicación se podría solicitar al cliente que si está de acuerdo, se solicite que lo incluyan como cliente especial para notificación de avisos, informando los datos completos del contacto con telefono fijo, celular, nombre y correo electronico, con el fin de que pueda ser notificado a través del correo tambien. En conclusión EPM si cumplió con el aviso a la comunidad por emisora. 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:

LUISA FERNANDA VELEZ CONTRERAS

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	1149429
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	grajalesmellizos.2@gmail.com - Gilberto Erlandes Munera Gomez
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11890770-H3L9
Fecha Envío	2024-07-22 18:37
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 18:38:12	Tiempo de firmado: Jul 22 23:38:12 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/07/22 18:38:12	Jul 22 18:38:12 cl-t205-282cl postfix/smtp [10875]: 987C212486F1: to=<grajalesmellizos.2@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26]:25, delay=0.34, delays=0.12/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26] 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-44f9ccf8b00si89767831cf.92 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/22 18:48:40	Consumo para id 1149429, estado 51: --- [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-11890770-H3L9

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11890770-H3L9..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11890770-H3L9-6878.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.
