

Datos de la petición

Petición presentada por	Clara Victoria Ramírez Foronda	Número de radicado	20250120213798
		Fecha de radicado	10/11/2025
Dirección de respuesta	luisacostaj@gmail.com	Numero de respuesta	20250130213703
		Fecha de respuesta	27/11/2025

Apreciada Clara Victoria,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual, solicita pronto el retiro de los medidores de agua de los contratos 43981, 43670 y 43666, debido a que el predio donde estaban instalados fue vendido al municipio de Sabaneta- Antioquia.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

Respuesta a su petición

De acuerdo con su comunicado y realizadas las validaciones correspondientes, ya tiene generados los pedidos de retiro de la siguiente manera:

- Contrato 43981 (CR 43 A CL 64 SUR -185), pedido PED-3341279-F5X4 (5701169 - 5701170)
- Contrato 43670 (CR 43 A CL 64 SUR -197), pedido PED-3548968-L4L5 (5842887 - 5842888)

No obstante, en la gestión de las actividades para ejecución del retiro, estas quedaron pendientes por ejecutar, toda vez que, el Municipio de Sabaneta bajo el número de factura 234 del 14/11/2025 mediante el radicado CE2025533110, no aprobó la autorización respectiva, manifestando que, la ubicación mencionada corresponde a una vía principal, y según lo establecido por la Alcaldía, para intervenir este tipo de vías es necesario presentar un Plan de Manejo de Tránsito (PMT) específico que permita autorizar la intervención solicitada.

Teniendo en cuenta lo anterior, se iniciaron las gestiones pertinentes para obtener dicho permiso. Las actividades de retiro continuaran pendientes hasta obtener el permiso por parte de la Alcaldía de Sabaneta.

Ahora bien, para el contrato 43666 (CR 43 A CL 64 SUR -195), en nuestros sistemas de información no registran solicitudes/ pedidos de retiro de Acueducto. Para solicitarlo debe presentar los siguientes requisitos necesarios para formalizar su solicitud correctamente; tenga presente que la instalación/ factura no debe tener saldos pendientes por cancelar:

- Diligenciar el Formato “Retiro Definitivo De Servicios Públicos Domiciliarios”, indicar motivo del retiro.
- Nombre completo y número de documento de identidad del solicitante.
- Persona jurídica, cámara de comercio- RUT y cédula del representante legal.

- Si es propietario: Fotocopia del impuesto predial vigente o certificado de libertad con una fecha de expedición no superior a 30 días.
- Quien solicitó el servicio: última factura.
- Para solicitar el retiro, todos los consumos y saldos de la instalación deben estar cancelados; en caso de tener financiaciones, se debe trasladar el saldo diferido a corriente para que el cliente realice el pago y así continuar con el proceso.
- El retiro no es viable si genera alguna afectación a un tercero.

Es de resaltar que, el hecho de realizar un retiro definitivo del servicio no implica que cese definitivamente la facturación, ya que quedan cargos pendientes de cobro, por concepto de revisión por visita al terreno y consumos desde la última lectura realizada para la facturación; así como también posibles intereses de mora, valores por trabajos, cobros de terceros, tasa de aseo y alumbrado público, los cuales serán facturados en los siguientes seis meses.

Una vez cumpla con los requisitos completos antes descrito, puede realizar su petición por medio electrónico, a través del portal corporativo www.epm.com.co/ Clientes y Usuarios/Trámites y Servicios/Peticiones, quejas y reclamos - PQR o en cualquiera de las oficinas de atención al cliente dispuestas en toda el área metropolitana de la ciudad.

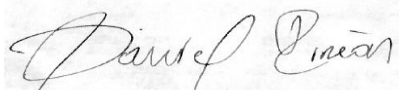


Importante:

A través de nuestra línea de servicio al cliente 604 4444115 o 018000415115 a nivel nacional, también puede realizar reporte de daños o irregularidades que se evidencien en la infraestructura asociada a los servicios públicos operados por EPM o consultar el estado de la orden.

Agradecemos su comunicación y esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud. Lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



JHON DANIEL RINCÓN ROJAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13183296-N8H1, PQR-13183320-V0Y8, PQR-13183334-B7V6

Anexo:

- Formato Retiro Definitivo De Servicios Públicos Domiciliarios.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Retiro definitivo de Servicios Públicos Domiciliarios



Año	Mes	Día	Instalación No.
			Nombre del funcionario:

Datos del solicitante

Nombres y apellidos:	
Razón Social:	
Tipo de documento:	<input type="checkbox"/> Cédula <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?
N° de documento:	
Calidad del solicitante:	<input type="checkbox"/> Propietario <input type="checkbox"/> Suscriptor
Teléfono:	Celular:
Dirección correo electrónico (E-mail):	

Datos del inmueble

Dirección del inmueble:	
Municipio:	Barrio/ Vereda:
Uso:	<input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Oficial

Información del servicio

Servicio a retirar:	<input type="checkbox"/> Energía <input type="checkbox"/> Gas <input type="checkbox"/> Acueducto y Alcantarillado
Motivo del retiro:	<input type="checkbox"/> Demolición <input type="checkbox"/> Unificación <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?
Observaciones:	

Autorización

Aviso de privacidad: EPM comunica que los datos personales suministrados con ocasión de la prestación de los servicios públicos domiciliarios serán tratados de manera segura y confidencial para los fines del cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales, instalación, mantenimiento, atención de PQR's, evaluación de los servicios, atención al cliente e informar sobre interrupciones y/o suspensiones de los mismos, entre otras finalidades necesariamente conexas con la prestación del servicio público. Para estos tratamientos EPM podrá acudir a los datos personales de contacto suministrados, como pueden ser, correo electrónico, teléfonos, SMS, fax, entre otros.

Los datos personales recolectados podrán ser comunicados a proveedores, autoridades, contratistas y empleados de estos para la prestación del servicio público y con las finalidades antes informadas.

Estos datos personales podrán ser tratados, comunicados o cedidos entre la matriz EPM y sus filiales nacionales e internacionales en ejercicio del derecho a informarse que les asiste.

Así mismo, los datos personales entregados y obtenidos serán tratados por EPM para fines de informar, publicitar y/o promocionar sobre otros bienes y servicios, durante la gestión comercial, de mercadeo y para el análisis prospectivo sobre necesidades, tendencias y preferencias de los clientes y/o consumidores que permitan otorgar beneficios en programas de fidelización.

Cualquier consulta y/o reclamación sobre el tratamiento de sus datos personales y para acceder, rectificar o modificar estos, podrá realizarla a través de nuestro buzón corporativo epm@epm.com.co o podrá dirigirla a la siguiente dirección: Carrera 58 42-125. Medellín, (Antioquia), o a través de la línea telefónica: Todo el país 01 8000 415115 y en Medellín (57-4) 4444 115.

_____ Nombre y apellidos del solicitante	_____ CC o NIT	_____ Firma
---	-------------------	----------------

- Autorizo a EPM a realizar el retiro de los servicios públicos domiciliarios del inmueble relacionado, y certifico que con dicho retiro no se está afectando a ningún tercero.
- La solicitud del retiro definitivo del servicio no implica el cese la facturación, pues quedan pendientes el cobro del retiro y los consumos desde la última lectura hasta la fecha del retiro en terreno; así como también posibles intereses de mora y cobros de terceros como tasa de aseo y alumbrado público, los cuales deberán ser cancelados en su totalidad para proceder con el finiquito del trámite del retiro.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1448964
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	luisacostaj@gmail.com - Clara Victoria Ramirez Foronda
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120213798
Fecha envío:	2025-11-28 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● 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: 2025/11/28 Hora: 18:04:23		Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:04:23 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:04:23	Nov 28 18:04:23 cl-t205-282cl postfix /smtp[1881]: 2B5A712487F1: to=<luisacostaj@gmail.com>, relay=none, delay=0.25, delays=0.09 /0.03/0.13/0, dsn=5.4.6, status=bounced (mail for gmail.com loops back to myself)	Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:27:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:27:53	Consumo para id 1448964, 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.

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120213798

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13183296-N8H1-6130.pdf	application/pdf	8746c9db8d21f6488ad2da374e59c39e5a1269cc0f4608be934e5c4e8b58bfed

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.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120213798. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co