



CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
10/12/2025	16/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	




Datos de la petición

Petición presentada por	Maria Carlina Arboleda Zapata	Número de radicado	20250120230716
		Fecha de radicado	02/12/2025
Dirección de respuesta	mariaarboleda0721@gmail.com	Numero de respuesta	20250130218310
		Fecha de respuesta	04/12/2025

Apreciada María,

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 mediante la cual solicita cancelación de la red de gas de la dirección CL 92 CR 36 CA -58 del municipio de Medellín, contrato 130096, argumentando que personas indebidamente en su localidad se adueñaron de su propiedad y están consumiendo servicios públicos y recibe la facturación para el pago de este por lo cual solicita la cancelación del servicio de gas, compró la propiedad y no ha desenglobado, estaba construido el primer piso.

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 lo indicado en su comunicación y después de realizar las validaciones pertinentes, se le informa que no es posible acceder favorablemente a su solicitud toda vez que para la cancelación de los servicios debe cumplir con los requisitos establecidos y presentar los documentos requeridos para tal fin y al revisar no se encuentran anexos, además, el servicio de gas se encuentra en estado de conexión con orden de reinstalación toda vez que se encontraba retirado por falta de pago, y una vez efectuó el pago ingresa para reinstalación.

De acuerdo con lo anterior, una vez se encuentre el servicio de estado conexión, si desea continuar con el retiro del servicio, debe cumplir con los requisitos establecidos para tal fin, por lo cual es primordial cumplir con todos los requisitos indicados a continuación:

- ✓ Diligenciar el formato según corresponda "Formato retiro definitivo de servicios públicos domiciliarios" diligenciado para cada una o varias direcciones si corresponden a diferente dueño, y si el retiro corresponde a varios inmuebles de un mismo propietario, debe diligenciar el formato de retiro "anexo para retiro masivo de servicios públicos". Cuando son varios servicios de diferentes instalaciones de un mismo dueño.
- ✓ Persona Jurídica: RUT debe ser en PDF o formato sin restricción o limitante para abrirlo o Certificado de existencia y representación legal.

- ✓ Documento de identidad del solicitante.
- ✓ Extranjeros: Cédula de Extranjería o pasaporte o permiso de permanencia en Colombia o la cédula de su país.
- ✓ Documentos para demostrar relación con el inmueble vigente, en el cual debe figurar la dirección del predio.
- ✓ Propietario: Fotocopia del impuesto predial vigente o certificado de libertad con una fecha de expedición no superior a 90 días.
- ✓ Quien solicitó el servicio: última factura.

De igual forma, debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ El retiro no es viable si genera alguna afectación a un tercero.
- ✓ 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.

Es de resaltar que, el hecho de realizar un retiro definitivo del servicio no implica que cese definitivamente la facturación, toda vez que pueden quedar cargos pendientes por cobrar, por concepto de consumos que corresponden a la última lectura tomada, y valores por trabajos que se lleven a cabo en el momento del retiro.

Para finalizar, se aclara también que el retiro no se cumple si hay afectación a terceros y en caso de realizar el trámite, queda de manera permanente sin el servicio y para volver a acceder a él, deberá iniciar nuevamente el trámite de vinculación sujeto a verificación.

Importante:



Una vez cumpla con lo antes descrito, puede realizar la petición a través de una de nuestras oficinas, o por el medio electrónico a través del portal corporativo www.epm.com.co, en la sección "Clientes y Usuarios" – Transacciones rápidas – Peticiones, quejas, reclamos y recursos PQR'S. Si desea recibir información adicional para su trámite, la puede solicitar en la línea de atención al cliente en Medellín y Valle de Aburrá (604) 44 44 115 o a nivel nacional 01 8000 415 115.

Le recordamos que este tipo de solicitudes las puede tramitar a través de nuestra Línea de Atención al Cliente en los teléfonos 44 44 115 o 018000415115 a nivel nacional, en la cual también puede preguntar por el estado de su requerimiento en caso de no haber recibido respuesta al mismo.

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,

A handwritten signature in dark ink, reading 'Maria Raquel Cano'.

MARIA RAQUEL CANO CANO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13233848-L1Y0

Anexos: (2 folios)

- Formato Retiro Definitivo de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Formato de retiro "anexo para retiro masivo de servicios públicos".

Día	Mes	Año



Empresas Públicas de Medellín E.S.P

Anexo para retiro masivo de servicios públicos

Descripción de las direcciones para los cuales solicita el retiro de los servicios

Dirección para la cual solicita el retiro		Municipio	Nombre del propietario	Servicio a retirar		
				E	AA	G
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

AUTORIZACIÓN

El cliente autoriza de manera irrevocable a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. a reportar , procesar, solicitar y divulgar, a las entidades que tenga como finalidad el manejo de bases de datos de carácter comercial, toda la información referente a su comportamiento como tal. Lo anterior implica que el cumplimiento ó incumplimiento de sus obligaciones para con Empresas Públicas de Medellín E.S.P. se podrá reflejar en las mencionadas bases de datos. EL CLIENTE autoriza además a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. a suministrar a cualquiera de sus empresas filiales la información de que sean conocedoras, de tal manera que estas puedan adelantar las verificaciones que le resulten útiles para el cabal conocimiento de sus clientes ó potenciales clientes. El reporte a las centrales de riesgos será previamente informado por Empresas Públicas de Medellín E.S.P. al suscriptor ó usuario, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación se realizara con una antelación de por lo menos diez días a la fecha en que se produzca el reporte, pero en todo caso no antes de que quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor ó usuario.

_____	_____
Firma del solicitante	NIT

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 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 los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1454049
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	mariaarboleda0721@gmail.com - Maria Carlina Arboleda Zapata
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120230716
Fecha envío:	2025-12-05 18:02
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: 2025/12/05 Hora: 18:06:14		Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:06:14 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:06:15	Dec 5 18:06:15 cl-t205-282cl postfix /smtp[6428]: B5E1C12487F9: to=<mariaarboleda0721@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.43, delays=0.14/0.02/0.14/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] 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=NoSuccess User af79cd13be357-8b62529ddc2si364243785a.38 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:25:06 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:25:09	Consumo para id 1454049, 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.

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120230716

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13233848-L1Y0-7008.pdf	application/pdf	6b165a5f316dff2ea0c6d5cab3ddf8bc8e0fc5ae134da485b797e96ecf6aee0b

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 20250120230716. 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