

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
10/02/2026 16/02/2026

**Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.**



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13376304-T8M0 Fecha Creación: 03/02/2026 05:57:57 PM

Contacto: Sandra Milena Botero Cardona

Instalación: 060514300000670000

Dirección: CL 104 C CR 50 -67

Meses Reclamados: Diciembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Cobros por conexión, reconexión,
reinstalación

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Sandra Milena Botero Cardona Cédula: 1022034665 Dirección: CL 104 C CR 50 -67
Contrato: 2335612 Teléfonos: 3012744156 Correo Electrónico: sandribotero1992@gmail.com Valor del reclamo: \$37.011 Meses a reclamar: Diciembre. Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de diciembre en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que en ningún momento le suspendieron el servicio, la usuaria informa que el personal se acercó, pero ya se había generado un acuerdo de pago y le mostró al técnico el recibo, por ende no se le suspendió el servicio, por lo que solicita se realicen las validaciones y ajustes correspondientes. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 3a76a1f9-813f-483e-b93f-1b33633cb3a9

Nro. Respuesta: PQR-13376304-T8M0 Fecha Respuesta: 04/02/2026 04:24:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que, el contrato número 2335612 asociado a la dirección CL 104 C CR 50 -67 del municipio de Medellín, presentaba cuentas vencidas por valor de \$276.565,61 correspondiente a los meses de septiembre y octubre de 2025, por lo que nuestra empresa programó la suspensión del servicio de acueducto mediante la orden 607758771, la cual, fue atendida del sábado, 29 de noviembre de 2025, quedando sin servicio. Posterior a esto, para esta misma fecha, se realizó un pago por valor de \$200.000, del cual, se aplicó un valor de \$120.379,93 a la factura de septiembre de 2025 y el saldo restante de \$79.620,07 a la factura del mes de octubre de 2025. Por lo tanto, se programó la reconexión del servicio mediante la orden 612225549, la cual, fue atendida el lunes, 1 de diciembre de 2025, quedando nuevamente con servicio. Es importante aclarar que, al momento de realizar la suspensión del servicio en el inmueble, el pago no se había registrado en nuestros sistemas de información. Según lo expuesto, en la factura del mes de diciembre de 2025, se realizó el cobro de la suspensión y reconexión del servicio de acueducto por valor de \$37.011. Teniendo en cuenta lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025, por concepto de suspensión y reconexión del servicio de acueducto, ya que no se encontraron inconsistencias en el proceso realizado. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se deja en reclamación el cobro realizado por suspensión y reconexión del servicio de acueducto, por valor de \$37.011. Se anexa cupón para el pago de las sumas no reclamadas y este pago es un requisito para poder interponer los recursos de ley; por lo tanto, el pago debe realizarse antes de presentar el recurso. La fecha que aparece en el cupón no amplía ni modifica los plazos legales para la interposición de recursos, los cuales deben presentarse dentro de los términos establecidos, acreditando el pago correspondiente, independientemente de la fecha que figure en el cupón. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:



NESTOR DAVID GOMEZ ORTIZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

060514300000670000-18-001828123

CONTRATO: 2335612

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 104 C CR 50 -67MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1492231826**CLIENTE: **OSÍAS DE JESÚS MORALES GIRALDO**CC/NIT: **3583027**CICLO: **18** - ESTRATO: **2****Facturación de:
ENERO/2026****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **12/02/2026****REFERENTE DE PAGO:****1121100866-71****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

| SERVICIO | MES ANTERIOR | | MES ACTUAL | |
|----------------|--------------|--|----------------------|-------------|
| | CONSUMO | VALOR | CONSUMO | VALOR |
| epm® ACUEDUCTO | 6 m3 | \$23.497,32 | 6 m3 | \$39.613,02 |
| SANEAMIENTO | 6 m3 | \$17.427,99 | 6 m3 | \$17.417,99 |
| ENERGÍA | 54 kwh | \$27.301,67 | 49 kwh | \$24.790,54 |
| GAS | 14 m3 | \$24.591,47 | 11.35 m3 | \$19.970,03 |
| | | TOTAL EPM | \$101.791,72 | |
| | | MÝS CUENTAS VENCIDAS | \$251.980,86 | |
| | | TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES | \$21.205,42 | |
| | | MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES | -\$121.673,00 | |
| | | TOTAL A PAGAR GRUPO EPM | \$253.305,00 | |

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$59.171,21****epm®**

(415)7707173981008(8020)112110086671(3900)253305(96)20260212

CONTRATO:2335612**TOTAL A PAGAR \$253.305,00**

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

| | |
|--------------------------|--|
| Id mensaje: | 1490179 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | sandribotero1992@gmail.com - Sandra Milena Botero Cardona |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13376304-T8M0 |
| Fecha envío: | 2026-02-05 19:00 |
| Estado actual: | No fue posible la entrega al destinatario |
| Adjuntos: | <u>2</u> |

Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle | Estampa |
|---|-------------------------------------|---|--|
| ● Mensaje enviado con estampa de tiempo | Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:02:06 | | Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:02:06 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| 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. | | | |
| ● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) | Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:02:06 | Feb 05 19:02:06 mail postfix/smtp [3936108]: 4D9591E20450: to=<sandribotero1992@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251 .163.27]:25, delay=0.25, delays=0.09 /0/0.14/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l. google.com[142.251.163.2 7] 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=NoSuc h User 6a1803df08f44- 8953c177ee5si9137026d6.781 - gsmtp (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:40:13 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:40:16 | Consumo para id 1490179, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente | |

de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13376304-T8M0

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) |
|--------------------------|-----------------|--|
| Detalle_de_respuesta.pdf | application/pdf | 400064c2ff57017c46ed27b559ea7e8b73cdc2e75c4bbd9655922cc998ca54b7 |
| Anexo_al_oficio.pdf | application/pdf | 3fd9dab47dbcf17e03b395cf9990e8e8cf86de65b3b956b57f5c90c3387c67e0 |

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
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13376304-T8M0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co