

Datos de la petición

Petición presentada por	Sindy Hailey Palacios Palacios	Número de radicado	20250120167589
		Fecha de radicado	8/09/2025
Dirección de respuesta	Morgi.0130@hotmail.com	Numero de respuesta	20250130162948
		Fecha de respuesta	9/09/2025

Apreciada Sindy Hailey,

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 hemos recibido su solicitud en la que solicita trasladar el cobro por reparación de acometida en el inmueble ubicado en la CL 97 CR 44 A -23 de Medellín para la CL 97 CR 44 A -23 (INTERIOR 302) de Medellín. 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 lo indicado en su comunicación, le informamos que, procedimos con la validación en nuestros sistemas de facturación, evidenciando que en el inmueble ubicado en la CL 97 CR 44 A -23 de Medellín, registra financiación realizada el 12 de julio de 2025 por valor de \$2.062.326 deferido a 120 cuotas correspondiente a trabajos realizados para el servicio de acueducto mediante la solicitud 5735018 de los cuales a la fecha tiene un valor pendiente por cancelar de \$2.031.061.

En cuanto a trasladar esta financiación para la dirección CL 97 CR 44 A -23 (INTERIOR 302) de Medellín, le informamos que, no es posible atender favorablemente su solicitud, toda vez que, la deuda del servicio de acueducto con contrato 235152, corresponde al cambio de acometida para el servicio de agua potable, los cuales son inherentes a la propiedad donde se causaron.

Cabe mencionar que, si usted desea cancelar la totalidad de la financiación puede solicitar diferido de las mismas en la línea de atención al cliente 604 44 44 115.

Importante:



Tenemos a su disposición los medios digitales, sitio web www.epm.com.co, donde puede realizar transacciones como pagar o abonar saldos pendientes, generar certificados, actualizar los datos, entre otras, ingresando por la opción Transacciones rápidas; puede chatear con nuestra asesora virtual Ema a través de la página web o del WhatsApp 302 300 01 15 o descargar y utilizar la aplicación EPM Móvil.

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 black ink, which appears to read 'LADY BAENA B.', is positioned above the printed name.

LADY MARISOL BAENA BALCAZAR
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13011830-C8K2



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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1397026
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	Morgi.0130@hotmail.com - Sindy Hailey Palacios Palacios
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120167589
Fecha envío:	2025-09-10 18:06
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/09/10 Hora: 18:09:05	Tiempo de firmado: Sep 10 23:09:05 2025 GMT 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: 2025/09/10 Hora: 18:09:05	Sep 10 18:09:05 cl-t205-282cl postfix/smtp[3728]: 391B9124880B: to=<Morgi.0130@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook .COM[52.101.10.13]:25, delay=0.46, delays=0.1/0/0.23 /0.13, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[52.101.10.13] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN3PEPF0000B372.namprd21.prod.outlook.com 2025-09-10T23:09:05.603Z 08DDEF2CBCBF041] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/10 Hora: 18:55:11	Consumo para id 1397026, 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

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120167589

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120167589.

Agradecemos que nos permitas 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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13011830-C8K2-9798.pdf	7e885a650190792da5a024322071de7851b904446148b34f68df649a76285430

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.

www.envia.co