

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

12/11/2025

19/11/2025

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-13153437-S9C3

Fecha Creación: 04/11/2025 10:04:45 AM

Contacto: Zoraida De La Cruz Gomez Aristizabal

Instalación: 052723005000820301

Dirección: CR 73 CL 25 -82 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Cobro de otros bienes o servicios en la
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria, reclama por el cobro de acuerdo de pago por valor de \$38.513 en la factura de octubre del 2025, sobre la instalación de acueducto por medio de programa unidos por el agua, contrato 13152724.

Nro. Respuesta: PQR-13153437-S9C3

Fecha Respuesta: 07/11/2025 05:24:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa, es por esto que hemos escuchado su reclamación presentada sobre la facturación de la instalación del servicio de acueducto en la dirección CR 73 CL 25 -82 (INTERIOR 301) en Medellín, por lo que se solicita la revisión de los cobros y se encuentra: se realizó visita por William Álvarez del contratista SANEAR S.A el día 07/11/2025 pero no se encontró a la usuaria. Se contactó por medio de llamada telefónica para tratar de concretar una cita, a lo que la usuaria responde que no es posible ya que regresa a casa después de las 6:00 pm. Dada la situación, por medio de la misma llamada se le informó a la usuaria que la comunicación mediante la cual se le notificaba su inclusión en el programa Unidos por el Agua del Convenio con el Distrito Medellín fue entregada por error por parte del contratista SANEAR S.A , toda vez que dicho beneficio aplica exclusivamente para viviendas de los estratos 1 y 2, mientras que el inmueble de la solicitante corresponde al estrato 3. Se le informó también que el valor de la conexión debe ser asumido en su totalidad por el solicitante ya sea de contado o por medio de la financiación ofrecida por EPM en las oficinas de atención al cliente. La usuaria manifestó su descontento y agregó que se acercará a las oficinas de EPM para continuar con el proceso de reclamo. Verificando la base datos, la vivienda al ser estrato 3 no cumple con los requisitos para ser parte del convenio que se tiene con el Distrito Medellín por medio del CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N 4600104801 de 2025 y CT-2025-000287 para EPM, por lo tanto, no se le puede subsidiar la conexión. La entrega de la carta a la cual hace alusión la usuaria fue por error por parte del contratista SANEAR S.A. Por lo tanto, los cobros son correctos y se realizan según decreto 2024- decggl-2445-03. Cobro correcto y procedente.

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:

Jennyfer Oquendo

JENNYFER OQUENDO ROJAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1436313
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	zorgoar@hotmail.com - Zoraida De La Cruz Gomez Aristizabal
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13153437-S9C3
Fecha envío:	2025-11-10 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: 2025/11/10 Hora: 18:06:00		Tiempo de firmado: 2025/11/10 18:06:00 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: 2025/11/10 Hora: 18:10:28	--4ba54ced-61b1-4bbc-950b-1927e8f69986 Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary=&quot;ot;af4a1b97-8175-437c-825f-b28b0cc0a2be&quot;--af4a1b97-8175-437c-825f-b28b0cc0a2be Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Zoraida De La Cruz Gomez Aristizabal (zorgoar@hotmail.com) <mailto:zorgoar@h = otmail.com> A communication failure occurred during the delivery of this message. Pleas= e try to resend the message later. If the problem continues, contact your e= mail admin. Diagnostic information for administrators: Generating server: SA6PR03MB7783.namprd03.prod.outlook.com zorgoar@hotmail.com Remote server returned '550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unava= ilable.' Original message headers: Received: from CH0PR03CA0049.namprd03.prod.outlook.com (2603:10b6:610:b3::2= 4) by SA6PR03MB	Tiempo de firmado: Política:

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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13153437-S9C3

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)
Detalle-PQR-13153437-S9C3-3558.pdf	application/pdf	7f5e61b45cef0647e4b41daa75761ba12072fc43b3b91788e45baca634ba7fe0

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-13153437-S9C3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co