

Datos de la petición

Petición presentada por	Milady Herrera Morelo	Numero de radicado	20250120212107
		Fecha de radicado	06/11/2025
Dirección de respuesta	miladyherrera62@gmail.com	Numero de respuesta	20250130202534
		Fecha de respuesta	10/11/2025

Apreciada Milady,

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.

De acuerdo con el radicado recibido en EPM, codificado con No 20250120212107 del 06/11/2025 interpuesto por la señora Milady Herrera Morelo donde solicita retiro definitivo de los cobros correspondientes a seguro vital, aseo apartado y Urabá limpio.

Respuesta a su petición

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, se procede con el traslado por competencia, de la comunicación radicada en EPM con el número 20250130202424, a la compañía Metlife Colombia Seguros De Vida S.a., a la empresa Futuraseo S.a. E.s.p. con radicado 20250130202483 y a la empresa Urabá Limpio S.a. E.s.p. con radicado 20250130202496; quienes actúan como prestadores de los servicios, con el fin de que esta Entidad se pronuncie acerca de su solicitud. Adjunto a la presente comunicación se envía el oficio de traslado por competencia.

Cabe aclarar que EPM como empresa de servicios públicos domiciliarios se encarga de la prestación de los servicios de Acueducto, Energía y Gas. Los servicios adicionales, son prestados por otras empresas especializadas, y EPM únicamente factura y recauda el valor del servicio. Por tanto, para validar todo lo relacionado con la afiliación de dichos servicios, compartimos los contactos de las empresas:

servicioalcliente@coassist.com.co, Tel: 604 4443838.

futuraseo@futuraseo.com, Tel:6048516070.

pqrsweb@futuraseo.com, Tel: :6048280999.

Así mismo, le indicamos que EPM presta el servicio de facturación y recaudo a terceros, bajo la modalidad de facturación conjunta con al menos uno de los servicios prestados por EPM. Dicha facturación puede ser por los siguientes servicios:

- Tasa de Aseo
- Impuesto Alumbrado Publico
- Servicios de Valor Agregado (Redassist, Coassist,)

Lo anterior teniendo en cuenta que el asunto expuesto en su comunicación versa sobre una materia o función que no es competencia de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Importante:



El traslado por competencia se realiza de conformidad con lo definido en la ley 1437 de 2011, modificada por la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21.

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,



TIBIZAY MAYDE RACINES ARBOLEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13172271-N7Q6

Anexos: Oficios 20250130202424, 20250130202483, 20250130202496.

Datos de la petición

Traslado por competencia	Metlife Colombia Seguros De Vida S.a.	Número de radicado	20250120212107
		Fecha de radicado	06/11/2025
Dirección de respuesta	servicioalcliente@coassist.com.co	Numero de respuesta	20250130202424
		Fecha de respuesta	10/11/2025

Señores Metlife Colombia Seguros De Vida S.a.,

A continuación, se remite traslado por competencia para su conocimiento, de radicado 20250120212107 del 06/11/2025, interpuesto por la señora Milady Herrera Morelo.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Por tratarse de asuntos de su competencia y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, se remite el original del radicado 20250120212107, presentado Señora Milady Herrera Morelo a fin de que se asuma el conocimiento y atención de la misma.

Importante:



El traslado por competencia se realiza de conformidad con lo definido en la ley 1437 de 2011, modificada por la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21

La Empresa reitera su permanente disposición para atender las solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes

Atentamente,

TIBIZAY MAYDE RACINES ARBOLEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13172271-N7Q6

Anexos:

- Radicado 20250120212107 escalamiento usuaria

Copia: Señora
Milady Herrera Morelo
miladyherrera62@gmail.com

RADICADO PQR CANAL PRESENCIAL

Oficina: Apartado Radicado #: 20250120212107Nombre completo del cliente: Milady Herrera moreloC.C.: 39410289 Teléfono de contacto: 312 287 5593Contrato número 6237478Nombre del funcionario que recibe: Samirna López piñaz

"El cliente indica que no desea ser atendido de manera presencial y exige que se le radique la comunicación escrita, la cual será atendida dentro de los 15 días hábiles siguientes".

Firma del cliente: Milady Herrera Fecha: 6-11-2025 Hora: 16:37

20250120212107

Fecha: 6-11-2025

Hora: 16:37

Slopezd

Señores
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM
Apartadó, Antioquia
E. S. D.

ASUNTO: Derecho De Petición - Solicitud De Retiro Definitivo De Cobros De Terceros.

Yo, **MILADY HERRERA MORELO**, mayor de edad, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 39.410.289 expedida en Apartadó, y domiciliada en Apartadó, actuando en mi propio nombre, respetuosamente me dirijo a ustedes para interponer el presente **DERECHO DE PETICIÓN** con base en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y los siguientes Hechos y Peticiones:

HECHOS

PRIMERO: Soy usuaria de los servicios públicos domiciliarios de gas, acueducto y alcantarillado, correspondientes a una vivienda de **Estrato 2** ubicada en Apartadó bajo el contrato 6237478.

SEGUNDO: Desde hace algún tiempo, mis facturas de servicios públicos han incluido cobros de terceros ajenos a la prestación directa del servicio por parte de EPM.

TERCERO Estos cobros recurrentes incluyen:

URABÁ LIMPIO, por un valor aproximado de **\$27.946 COP** mensuales.

ASEO APARTADÓ, por un valor aproximado de **\$27.896 COP** mensuales.

SEGURO VITAL, por un valor aproximado de **\$17.232 COP** mensuales.

CUARTO: Soy una persona de **avanzada edad** y mi situación económica actual es extremadamente precaria. No **recibo salario**, no **cuento con empleo estable** y **vivo del día a día**, lo cual me impide mantener el pago de estos servicios adicionales de otras entidades.

QUINTO: Considero que el cobro por servicio de aseo a través de dos entidades diferentes (Urabá Limpio y Aseo Apartadó), las cuales entiendo hacen parte de la misma entidad o están relacionadas con **Futuro Aseo S.A. E.S.P.**, es innecesario y

representa un doble cargo por un mismo concepto, lo cual agrava mi difícil situación financiera.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos anteriormente expuestos, y dada mi precaria situación económica como persona de avanzada edad y Estrato 2, solicito a EPM Apartadó:

PRIMERO: Que en un término no mayor a quince (15) días hábiles, se sirvan realizar el **retiro definitivo de los siguientes cobros de mis facturas de servicios públicos (gas, acueducto y alcantarillado):**

1. El cobro correspondiente a **URABÁ LIMPIO**.
2. El cobro correspondiente a **ASEO APARTADÓ**.
3. El cobro correspondiente a **SEGURO VITAL**.

SEGUNDO: Que se me informe sobre los procedimientos internos realizados para dar cumplimiento a esta solicitud y se me justifique la razón de la inclusión inicial de dichos cobros.

NOTIFICACIONES Y ANEXOS

Recibiré notificaciones de la respuesta a esta petición en la siguiente dirección: calle 105b 63-16 barrio Policarpa, Apartadó, y número de contacto: 3122875593.

ANEXOS:

1. Copia de la Cédula de Ciudadanía.
2. Copia de las últimas facturas de servicios públicos donde se evidencian los cobros.

Atentamente,

Milady Herrera
MILADY HERRERA MORELO

C.C. No. 39.410.289 de Apartadó

-respuesta al correo: Milady Herrera 62@gmail.com

epm

\$163.085

Valor total a pagar

Pagar hasta el

23-oct-2021

Documento Equivalente Electrónico SPD

N° DEE30001456

Contrato 6237478

Referente de pago: 1100715690-57

Documento No: 147 3623223

Cliente: Miladis Herrera Morelo

CC/NIT: 39410289

Dirección de cobro: CLL105B 63-16

Apartado - Antioquia Estrato: 2 Cíclo: 103

190046100346500000-103-010326208

El pago después de este
fecha generará intereses a
muí

PARA USO INTERNO DE EPM

Resumen de facturación en octubre de 2021

Incrementó	Disminuyó	Igual	Consumos	Valor a pagar
Gas	8,7 m3			
Acueducto	15 M3			
Alcantarillado	15 M3			
Otras entidades				\$ 73.074,81
Ajuste al peso				\$ 0,46

Total a pagar

Contrato 6237478

\$163.085

Fecha de generación 02/10/2025 07:54:44

Fecha de validación 02/10/2025 07:54:44

18658

9310

2/2

#

163085196

20251023

Siempre que necesites estar
en contacto contigo

Actualiza tus datos ingresando a

Así puedes:

Mejorar tu experiencia de cliente

Acceder a nuestros servicios

Recibir información oportuna y por medios digitales

Autoregistrar tus trámites

Estamos ahí más cerca de ti

Reporta actos indebidos en línea ética 018000 522 955 Presenta tus reclamaciones en: www.epm.com.co

(604) 4444 115

Línea gratuita para reporte de daños y validación de identidad 018000 415 115

Consulta la oficina más cercana a tu residencia en la línea 018000415115 o en la página web www.epm.com.co

Empresas Públicas de Medellín E.S.P NIT 890.904.996-1

Carrera 58 #42-425 Edificio Inteligente

Consultador: (604)3808080

Puntos de Pago

Paga en línea: APP-EPM

<https://aplicaciones.epm.com.co/facturaweb/#/>

Almacenes de cadena: Almacenes Éxito, Carulla, Surtimax, Jumbo, Metro.

Pago por ventanilla: Bancolombia -Corresponsal Bancario-, BBVA, Banco de Bogotá, Scotiabank Colpatia, Davivienda-Corresponsal Bancario-, Sudameris, Itaú, Banco de Occidente, Banco Popular

Centros de Pago: Gana, PTM, Movired, Efecty, Súper Giros, Súper Efectivo, WinRed (CB Coofinep), Megared, Practi Red Multibanco

Electrónico: Daviplata, Cívica Pay, Claropay, Nequi, Redeban, ATH, Servibanca.

Cooperativas: Corrafa, Confiar, Coofinep, CFA, Juriscoop, CooSantitas, CoopSuya.

Información técnica

Gas: Duración Interru. 00 Horas - Ind. presión 100.00 % - Ind. respuesta 100.00 % - Ind. odorización 100.00 % - Interrupción Max. 00

La presente factura presta mérito ejecutivo en virtud del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

Representante legal

Agencias Regionales EPM S.A. E.S.P

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica tiene plena validez para todos los efectos legales

CUDE: c7206f875f8a8b92d95467ca6a00f095fe5c8bo3axzcbbybbjfc8c28c4a8a92bz2f824a0e4f7e9ad4c286e0f21

Período facturado del 13 ago al 13 sep (31 días)			
Lectura actual	746	Lectura anterior	731
Consumo = 15 m ³			
Valores Facturados			
Consumo oct-25	m ³ x Costo (\$)		
Cargo fijo oct-25	15 x 2.566.570		
Subsidio			
Interés mora %0.4856 env			
Total Acueducto			\$38.642.61

Período facturado del 13 ago al 13 sep (31 días)			
Lectura actual	1.973	Lectura anterior	1.964
Consumo = 9 m ³			
Valores Facturados			
Consumo oct-25	m ³ x Costo (\$)		
Cargo fijo oct-25	15 x 3.315.630		
Subsidio			
Interés mora %0.4856 env			
Total Alcantarillado			\$34.770.11

Período facturado del 13 ago al 13 sep (31 días)			
Lectura actual	1.973	Lectura anterior	1.964
Consumo = 9 m ³			
Valores Facturados			
Consumo oct-25	m ³ x Costo (\$)		
Subsidio			
Interés mora %0.4856 env			
Total Gas			\$16.537.01

Total Gas \$16.537.01

Urabá Limpio S.a. E.s.p. Nit: 9000723031 Tel: 6048280999 - 018000400113 Email: pqrweb@futuraseo.com Dir: cl 97 a no. 104-13, barrio el humedal Web: www.futuraseo.com

Usuario: Milady Herrera Morelo - Residencial - Estrato 2 - CII105b 63-16 - Apartadó - Antioquia Frecuencias: Semanal No Aprovechables: 2 - Barrio: 2 Mensual Corte: 2 - Poda: 2 - Lavado: 2 Período de consumo: Septiembre 2025 Aforo: Pago periodo anterior: \$27.839.86

Valores facturados			
Cargo Fijo	\$22.957.98	Agro-25 \$27.506.32	May-25 \$27.099.87
Subsidio	\$-6.974.16	Jul-25 \$27.569.60	Jul-25 \$27.817.36
Interés Mora %0.4856 Env	\$49.53	Jun-25 \$27.099.87	Mar-25 \$27.817.36
Cargo Variable	\$11.912.82		
Total Aseo	\$27.946.17		

Futuraseo S.a. E.s.p. Nit: 9001637311 Tel: 6048516070 Email: futuraseo@futuraseo.com Dir: calle 40 no. 39a-26 (calle bolívar) Web: www.futuraseo.com

Usuario: Milady Herrera Morelo - Residencial - Estrato 2 - CII105b 63-16 - Apartadó - Antioquia Frecuencias: Semanal No Aprovechables: 2 - Barrio: 2 Mensual Período de consumo: Septiembre 2025 Aforo: Pago periodo anterior: \$27.896.64

Valores facturados			
Cargo Fijo	\$22.957.98	Agro-25 \$0	May-25 \$0
Subsidio	\$-6.974.16	Jul-25 \$0	Jul-25 \$0
Cargo Variable	\$11.912.82	Jun-25 \$0	Jun-25 \$0
Total Aseo	\$27.896.64		

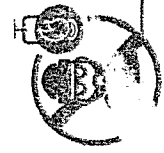
Metlife Colombia Seguros De Vida S.a. Nit: 8600023985 Tel: 604 4443838 Email: servicioalcliente@coassist.com.co Dir: cr 65 - cl 8 b - 91 (int 172) Web: www.coassist.com.co

Usuario: Residencial - Estrato 2 - CII105b 63-16 - Apartadó - Antioquia Pago periodo anterior: \$17.232.00

Valores Facturados	\$17.232.00
Protección De Pagos	\$17.232.00
Total	\$17.232.00
Total Otras Entidades	\$73.074.81

Ten en cuenta

El hurto de infraestructura
y el fraude en las redes de gas son un delito que atentan contra la seguridad de la comunidad. (Ley 599 del 2000)

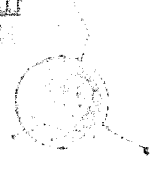


Reporta en la APP EPM o marcando al

604 4444 115
de manera anónima

Recibe orientación sobre tus trámites sin desplazarte a una oficina.

Estar línea EPM



Llámanos al

604 4444 115

Línea gratuita exclusiva para reporte de daños: **01 8000 415 115**

Note dejes engañar

Paga tu factura de servicios públicos desde cualquier lugar a través de www.epm.com.co, la App EPM o el módulo de factura en Ema WhatsApp 3023000115.

Solo debes inscribir los contratos correspondientes a los facturos que desees consultar y/o pagar.

Cuando nuestras cuadrillas realicen trabajos, no debes pagarlos en efectivo o hacerlo directamente. Si las obras tienen costos, estos se serán facturados por EPM. Si necesitas reportar este suceso, llama a nuestra línea de transparencia.

018000 522 955

Estar línea EPM



Es hacer tu vida más fácil evitando filas, desplazamientos y tiempos de espera. Conoce más información sobre trámites y requisitos en nuestro portal.

Datos de la petición

Traslado por competencia	Futuraseo S.a. E.s.p.	Número de radicado	20250120212107
		Fecha de radicado	06/11/2025
Dirección de respuesta	futuraseo@futuraseo.com	Numero de respuesta	20250130202483
		Fecha de respuesta	10/11/2025

Señores Futuraseo S.a. E.s.p.,

A continuación, se remite traslado por competencia para su conocimiento, de radicado 20250120212107 del 06/11/2025, interpuesto por la señora Milady Herrera Morelo.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Por tratarse de asuntos de su competencia y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, se remite el original del radicado 20250120212107, presentado Señora Milady Herrera Morelo a fin de que se asuma el conocimiento y atención de la misma.

Importante:



El traslado por competencia se realiza de conformidad con lo definido en la ley 1437 de 2011, modificada por la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21

La Empresa reitera su permanente disposición para atender las solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes

Atentamente,

TIBIZAY MAYDE RACINES ARBOLEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13172271-N7Q6

Anexos:

- Radicado 20250120212107 escalamiento usuaria

Copia: Señora
Milady Herrera Morelo
miladyherrera62@gmail.com

RADICADO PQR CANAL PRESENCIAL

Oficina: Apartado Radicado #: 20250120212107Nombre completo del cliente: Milady Herrera moreloC.C.: 39410289 Teléfono de contacto: 312 287 5593Contrato número 6237478Nombre del funcionario que recibe: Samirna López piarz

"El cliente indica que no desea ser atendido de manera presencial y exige que se le radique la comunicación escrita, la cual será atendida dentro de los 15 días hábiles siguientes".

Firma del cliente: Milady Herrera Fecha: 6-11-2025 Hora: 16:37

20250120212107

Fecha: 6-11-2025

Hora: 16:37

Slopezd

Señores
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM
Apartadó, Antioquia
E. S. D.

ASUNTO: Derecho De Petición - Solicitud De Retiro Definitivo De Cobros De Terceros.

Yo, **MILADY HERRERA MORELO**, mayor de edad, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 39.410.289 expedida en Apartadó, y domiciliada en Apartadó, actuando en mi propio nombre, respetuosamente me dirijo a ustedes para interponer el presente **DERECHO DE PETICIÓN** con base en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y los siguientes Hechos y Peticiones:

HECHOS

PRIMERO: Soy usuaria de los servicios públicos domiciliarios de gas, acueducto y alcantarillado, correspondientes a una vivienda de **Estrato 2** ubicada en Apartadó bajo el contrato 6237478.

SEGUNDO: Desde hace algún tiempo, mis facturas de servicios públicos han incluido cobros de terceros ajenos a la prestación directa del servicio por parte de EPM.

TERCERO Estos cobros recurrentes incluyen:

URABÁ LIMPIO, por un valor aproximado de **\$27.946 COP** mensuales.

ASEO APARTADÓ, por un valor aproximado de **\$27.896 COP** mensuales.

SEGURO VITAL, por un valor aproximado de **\$17.232 COP** mensuales.

CUARTO: Soy una persona de **avanzada edad** y mi situación económica actual es extremadamente precaria. No **recibo salario, no cuento con empleo estable y vivo del día a día**, lo cual me impide mantener el pago de estos servicios adicionales de otras entidades.

QUINTO: Considero que el cobro por servicio de aseo a través de dos entidades diferentes (Urabá Limpio y Aseo Apartadó), las cuales entiendo hacen parte de la misma entidad o están relacionadas con **Futuro Aseo S.A. E.S.P.**, es innecesario y

representa un doble cargo por un mismo concepto, lo cual agrava mi difícil situación financiera.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos anteriormente expuestos, y dada mi precaria situación económica como persona de avanzada edad y Estrato 2, solicito a EPM Apartadó:

PRIMERO: Que en un término no mayor a quince (15) días hábiles, se sirvan realizar el **retiro definitivo de los siguientes cobros de mis facturas de servicios públicos (gas, acueducto y alcantarillado):**

1. El cobro correspondiente a **URABÁ LIMPIO**.
2. El cobro correspondiente a **ASEO APARTADÓ**.
3. El cobro correspondiente a **SEGURO VITAL**.

SEGUNDO: Que se me informe sobre los procedimientos internos realizados para dar cumplimiento a esta solicitud y se me justifique la razón de la inclusión inicial de dichos cobros.

NOTIFICACIONES Y ANEXOS

Recibiré notificaciones de la respuesta a esta petición en la siguiente dirección: calle 105b 63-16 barrio Policarpa, Apartadó, y número de contacto: 3122875593.

ANEXOS:

1. Copia de la Cédula de Ciudadanía.
2. Copia de las últimas facturas de servicios públicos donde se evidencian los cobros.

Atentamente,

Milady Herrera
MILADY HERRERA MORELO

C.C. No. 39.410.289 de Apartadó

-respuesta al correo: *Milady Herrera 62@gmail.com*

epm

\$163.085

Valor total a pagar

Pagar hasta el

23-oct-2021

Documento Equivalente Electrónico SPD

N° DEE30001456

Contrato 6237478

Referente de pago: 1100715690-57

Documento No: 147 3623223

Cliente: Miladis Herrera Morelo

CC/NIT: 39410289

Dirección de cobro: CLL105B 63-16

Apartado - Antioquia Estrato: 2 Cíclo: 103

190046100346500000-103-010326208

El pago después de este
fecha generará intereses a
muí

PARA USO INTERNO DE EPM

Resumen de facturación en octubre de 2021

Incrementó	Disminuyó	Igual	Consumos	Valor a pagar
Gas	8,7 m3			
Acueducto	15 M3			
Alcantarillado	15 M3			
Otras entidades				\$ 73.074,81
Ajuste al peso				\$ 0,46

Total a pagar

Contrato 6237478

\$163.085

Fecha de generación 02/10/2025 07:54:44

Fecha de validación 02/10/2025 07:54:44

18658

9310

2/2

#

(415)7707173981008(8020)110071569057(3900)163085(96)20251023

Siempre que necesites estar
en contacto contigo

Actualiza tus datos ingresando a

Así puedes:

Mejorar tu experiencia de cliente

Acceder a nuestros servicios

Recibir información oportuna y por medios digitales

Autoregistrar tus trámites

Estamos ahí más cerca de ti

Reporta actos indebidos en línea ética 018000 522 955 Presenta tus reclamaciones en: www.epm.com.co

(604) 4444 115

Línea gratuita para reporte de daños y validación de identidad 018000 415 115

Entidad que nos vigila Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD Número único de registro 4-500100000-1 - www.superservicios.gov.co

Puntos de Pago

Paga en línea: APP-EPM

<https://aplicaciones.epm.com.co/facturaweb/#/>

Almacenes de cadena: Almacenes Éxito, Carulla, Surtimax, Jumbo, Metro.

Pago por ventanilla: Bancolombia -Corresponsal Bancario-, BBVA, Banco de Bogotá, Scotiabank Colpatia, Davivienda-Corresponsal Bancario-, Sudameris, Itaú, Banco de Occidente, Banco Popular

Centros de Pago: Gana, PTM, Movired, Efecty, Súper Giros, Súper Efectivo, WinRed (CB Coofinep), Megared, Practi Red Multibanco

Electrónico: Daviplata, Cívica Pay, Claropay, Nequi, Redeban, ATH, Servibanca.

Cooperativas: Corrafa, Confiar, Coofinep, CFA, Juriscoop, CooSantitas, CoopSuya.

Información técnica

Gas: Duración Interru. 00 Horas - Ind. presión 100.00 % - Ind. respuesta 100.00 % - Ind. odorización 100.00 % - Interrupción Max. 00

La presente factura presta mérito ejecutivo en virtud del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

epm

Gerente General

Wibeth García Arce

Agencias Regionales EPM S.A. S.P.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica tiene plena validez para todos los efectos legales

Gerente General

Wibeth García Arce

Agencias Regionales EPM S.A. S.P.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica tiene plena validez para todos los efectos legales

Gerente General

Wibeth García Arce

Agencias Regionales EPM S.A. S.P.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica tiene plena validez para todos los efectos legales

Período facturado del 13 ago al 13 sep (31 días)			
Lectura actual	746	Lectura anterior	731
Consumo = 15 m ³			
Valores Facturados			
Consumo oct-25	m ³ x Costo (\$)		
Cargo fijo oct-25	15 x 2.566.570		
Subsidio			
Interés mora %0.4856 env			
Total Acueducto			\$38.642.61

Período facturado del 13 ago al 13 sep (31 días)			
Lectura actual	1.973	Lectura anterior	1.964
Consumo = 9 m ³			
Valores Facturados			
Consumo oct-25	m ³ x Costo (\$)		
Cargo fijo oct-25	15 x 3.315.630		
Subsidio			
Interés mora %0.4856 env			
Total Alcantarillado			\$34.770.11

Período facturado del 13 ago al 13 sep (31 días)			
Lectura actual	1.973	Lectura anterior	1.964
Consumo = 9 m ³			
Valores Facturados			
Consumo oct-25	m ³ x Costo (\$)		
Subsidio			
Interés mora %0.4856 env			
Total Gas			\$16.537.01

Total Gas \$16.537.01

Urabá Limpio S.a. E.s.p. Nit: 9000723031 Tel: 6048280999 - 018000400113 Email: pqrweb@futuraseo.com Dir: cl 97 a no. 104-13, barrio el humedal Web: www.futuraseo.com

Usuario: Milady Herrera Morelo - Residencial - Estrato 2 - CII105b 63-16 - Apartadó - Antioquia Frecuencias: Semanal No Aprovechables: 2 - Barrio: 2 Mensual Corte: 2 - Poda: 2 - Lavado: 2 Período de consumo: Septiembre 2025 Aforo: Pago periodo anterior: \$27.839.86

Valores facturados			
Cargo Fijo	\$22.957.98	Agro-25 \$27.506.32	May-25 \$27.099.87
Subsidio	\$-6.974.16	Jul-25 \$27.569.60	Jul-25 \$27.817.36
Interés Mora %0.4856 Env	\$49.53	Jun-25 \$27.099.87	Mar-25 \$27.817.36
Cargo Variable	\$11.912.82		
Total Aseo	\$27.946.17		

Futuraseo S.a. E.s.p. Nit: 9001637311 Tel: 6048516070 Email: futuraseo@futuraseo.com Dir: calle 40 no. 39a-26 (calle bolívar) Web: www.futuraseo.com

Usuario: Milady Herrera Morelo - Residencial - Estrato 2 - CII105b 63-16 - Apartadó - Antioquia Frecuencias: Semanal No Aprovechables: 2 - Barrio: 2 Mensual Período de consumo: Septiembre 2025 Aforo: Pago periodo anterior: \$27.896.64

Valores facturados			
Cargo Fijo	\$22.957.98	Agro-25 \$0	May-25 \$0
Subsidio	\$-6.974.16	Jul-25 \$0	Jul-25 \$0
Cargo Variable	\$11.912.82	Jun-25 \$0	Jun-25 \$0
Total Aseo	\$27.896.64		

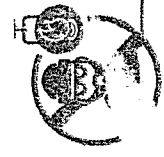
Metlife Colombia Seguros De Vida S.a. Nit: 8600023985 Tel: 604 4443838 Email: servicioalcliente@coassist.com.co Dir: cr 65 - cl 8 b - 91 (int 172) Web: www.coassist.com.co

Usuario: Residencial - Estrato 2 - CII105b 63-16 - Apartadó - Antioquia Pago periodo anterior: \$17.232.00

Seguro Vital			
Valores Facturados			
Protección De Pagos	\$17.232.00		
Total	\$17.232.00		
Total Otras Entidades	\$73.074.81		

Ten en cuenta

El hurto de infraestructura
y el fraude en las redes de gas son un delito que atentan contra la seguridad de la comunidad. (Ley 599 del 2000)

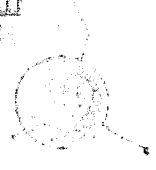


Reporta en la APP EPM o marcando al

604 4444 115
de manera anónima

Recibe orientación sobre tus trámites sin desplazarte a una oficina.

Estar línea EPM



Llámanos al

604 4444 115

Línea gratuita exclusiva para reporte de daños.

01 8000 415 115

Note dejes engañar

Paga tu factura de servicios públicos desde cualquier lugar a través de www.epm.com.co, la App EPM o el módulo de factura en Ema WhatsApp 3023000115.

Solo debes inscribir los contratos correspondientes a los facturos que desees consultar y/o pagar.

Cuando nuestras cuadrillas realicen trabajos, no debes pagarlos en efectivo o hacerlo directamente. Si las obras tienen costos, estos se serán facturados por EPM. Si necesitas reportar este suceso, llama a nuestra línea de transparencia.

018000 522 955

Estar línea EPM

Reporta al



Es hacer tu vida más fácil evitando filas, desplazamientos y tiempos de espera. Conoce más información sobre trámites y requisitos en nuestro portal.

Reporta al

Datos de la petición

Traslado por competencia	Urabá Limpio S.a. E.s.p.	Número de radicado	20250120212107
		Fecha de radicado	06/11/2025
Dirección de respuesta	pgrsweb@futuraseo.com	Numero de respuesta	20250130202496
		Fecha de respuesta	10/11/2025

Señores Urabá Limpio S.a. E.s.p.,

A continuación, se remite traslado por competencia para su conocimiento, de radicado 20250120212107 del 06/11/2025, interpuesto por la señora Milady Herrera Morelo.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Por tratarse de asuntos de su competencia y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, se remite el original del radicado 20250120212107, presentado Señora Milady Herrera Morelo a fin de que se asuma el conocimiento y atención de la misma.

Importante:



El traslado por competencia se realiza de conformidad con lo definido en la ley 1437 de 2011, modificada por la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21

La Empresa reitera su permanente disposición para atender las solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes

Atentamente,



TIBIZAY MAYDE RACINES ARBOLEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13172271-N7Q6

Anexos:

- Radicado 20250120212107 escalamiento usuaria

Copia: Señora
Milady Herrera Morelo
miladyherrera62@gmail.com

RADICADO PQR CANAL PRESENCIAL

Oficina: Apartado Radicado #: 20250120212107Nombre completo del cliente: Milady Herrera moreloC.C.: 39410289 Teléfono de contacto: 3122875593Contrato número 6237478Nombre del funcionario que recibe: Samirna López piarz

"El cliente indica que no desea ser atendido de manera presencial y exige que se le radique la comunicación escrita, la cual será atendida dentro de los 15 días hábiles siguientes".

Firma del cliente: Milady Herrera Fecha: 6-11-2025 Hora: 16:37

20250120212107

Fecha: 6-11-2025

Hora: 16:37

Slopezd

Señores
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM
Apartadó, Antioquia
E. S. D.

ASUNTO: Derecho De Petición - Solicitud De Retiro Definitivo De Cobros De Terceros.

Yo, **MILADY HERRERA MORELO**, mayor de edad, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 39.410.289 expedida en Apartadó, y domiciliada en Apartadó, actuando en mi propio nombre, respetuosamente me dirijo a ustedes para interponer el presente **DERECHO DE PETICIÓN** con base en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y los siguientes Hechos y Peticiones:

HECHOS

PRIMERO: Soy usuaria de los servicios públicos domiciliarios de gas, acueducto y alcantarillado, correspondientes a una vivienda de **Estrato 2** ubicada en Apartadó bajo el contrato 6237478.

SEGUNDO: Desde hace algún tiempo, mis facturas de servicios públicos han incluido cobros de terceros ajenos a la prestación directa del servicio por parte de EPM.

TERCERO Estos cobros recurrentes incluyen:

URABÁ LIMPIO, por un valor aproximado de **\$27.946 COP** mensuales.

ASEO APARTADÓ, por un valor aproximado de **\$27.896 COP** mensuales.

SEGURO VITAL, por un valor aproximado de **\$17.232 COP** mensuales.

CUARTO: Soy una persona de **avanzada edad** y mi situación económica actual es extremadamente precaria. No **recibo salario**, no **cuento con empleo estable** y **vivo del día a día**, lo cual me impide mantener el pago de estos servicios adicionales de otras entidades.

QUINTO: Considero que el cobro por servicio de aseo a través de dos entidades diferentes (Urabá Limpio y Aseo Apartadó), las cuales entiendo hacen parte de la misma entidad o están relacionadas con **Futuro Aseo S.A. E.S.P.**, es innecesario y

representa un doble cargo por un mismo concepto, lo cual agrava mi difícil situación financiera.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos anteriormente expuestos, y dada mi precaria situación económica como persona de avanzada edad y Estrato 2, solicito a EPM Apartadó:

PRIMERO: Que en un término no mayor a quince (15) días hábiles, se sirvan realizar el **retiro definitivo de los siguientes cobros de mis facturas de servicios públicos (gas, acueducto y alcantarillado):**

1. El cobro correspondiente a **URABÁ LIMPIO**.
2. El cobro correspondiente a **ASEO APARTADÓ**.
3. El cobro correspondiente a **SEGURO VITAL**.

SEGUNDO: Que se me informe sobre los procedimientos internos realizados para dar cumplimiento a esta solicitud y se me justifique la razón de la inclusión inicial de dichos cobros.

NOTIFICACIONES Y ANEXOS

Recibiré notificaciones de la respuesta a esta petición en la siguiente dirección: calle 105b 63-16 barrio Policarpa, Apartadó, y número de contacto: 3122875593.

ANEXOS:

1. Copia de la Cédula de Ciudadanía.
2. Copia de las últimas facturas de servicios públicos donde se evidencian los cobros.

Atentamente,

Milady Herrera
MILADY HERRERA MORELO

C.C. No. 39.410.289 de Apartadó

-respuesta al correo: *Milady Herrera 62@gmail.com*

epm

\$163.085

Valor total a pagar

Pagar hasta el

23-oct-2021

Documento Equivalente Electrónico SPD

N° DEE30001456

Contrato 6237478

Referente de pago: 1100715690-57

Documento No: 147 3623223

Cliente: Miladis Herrera Morelo

CC/NIT: 39410289

Dirección de cobro: CLL105B 63-16

Apartado - Antioquia Estrato: 2 Cíclo: 103

190046100346500000-103-010326208

El pago después de este
fecha generará intereses a
muí

PARA USO INTERNO DE EPM

Resumen de facturación en octubre de 2021

Incrementó	Disminuyó	Igual	Consumos	Valor a pagar
Gas	8,7 m3			
Acueducto	15 M3			
Alcantarillado	15 M3			
Otras entidades				\$ 73.074,81
Ajuste al peso				\$ 0,46

Total a pagar

Contrato 6237478

\$163.085

Fecha de generación 02/10/2025 07:54:44

Fecha de validación 02/10/2025 07:54:44

18658

9310

2/2

#

(415)7707173981008(8020)110071569057(3900)163085(96)20251023

Siempre que necesites estar
en contacto contigo

Actualiza tus datos ingresando a

Así puedes:

Mejorar tu experiencia de cliente

Acceder a nuestros servicios

Recibir información oportuna y por medios digitales

Autoregistrar tus trámites

Estamos ahí más cerca de ti

Reporta actos indebidos en línea ética 018000 522 955 Presenta tus reclamaciones en: www.epm.com.co

(604) 4444 115

Línea gratuita para reporte de daños y validación de identidad 018000 415 115

Entidad que nos vigila Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD Número único de registro 4-500100000-1 - www.superservicios.gov.co

Puntos de Pago

Paga en línea: APP-EPM

<https://aplicaciones.epm.com.co/facturaweb/#/>

Almacenes de cadena: Almacenes Éxito, Carulla, Surtimax, Jumbo, Metro.

Pago por ventanilla: Bancolombia -Corresponsal Bancario-, BBVA, Banco de Bogotá, Scotiabank Colpatia, Davivienda-Corresponsal Bancario-, Sudameris, Itaú, Banco de Occidente, Banco Popular

Centros de Pago: Gana, PTM, Movired, Efecty, Súper Giros, Súper Efectivo, WinRed (CB Coofinep), Megared, Practi Red Multibanco

Electrónico: Daviplata, Cívica Pay, Claropay, Nequi, Redeban, ATH, Servibanca.

Cooperativas: Corrafa, Confiar, Coofinep, CFA, Juriscoop, CooSantitas, CoopSuya.

Información técnica

Gas: Duración Interru. 00 Horas - Ind. presión 100.00 % - Ind. respuesta 100.00 % - Ind. odorización 100.00 % - Interrupción Max. 00

La presente factura presta mérito ejecutivo en virtud del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

epm

Gerente General

Wibeth García Arce

Agencias Regionales EPM S.A. S.P.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica tiene plena validez para todos los efectos legales

Gerente General

Wibeth García Arce

Agencias Regionales EPM S.A. S.P.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica tiene plena validez para todos los efectos legales

Gerente General

Wibeth García Arce

Agencias Regionales EPM S.A. S.P.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica tiene plena validez para todos los efectos legales

Período facturado del 13 ago al 13 sep (31 días)			
Lectura actual	746	Lectura anterior	731
Consumo = 15 m ³			
Valores Facturados			
Consumo oct-25	m ³ x Costo (\$)		
Cargo fijo oct-25	15 x 2.566.570		
Subsidio			
Interés mora %0.4856 env			
Total Acueducto			\$38.642.61

Período facturado del 13 ago al 13 sep (31 días)			
Lectura actual	1.973	Lectura anterior	1.964
Consumo = 9 m ³			
Valores Facturados			
Consumo oct-25	m ³ x Costo (\$)		
Cargo fijo oct-25	15 x 3.315.630		
Subsidio			
Interés mora %0.4856 env			
Total Alcantarillado			\$34.770.11

Período facturado del 13 ago al 13 sep (31 días)			
Lectura actual	1.973	Lectura anterior	1.964
Consumo = 9 m ³			
Valores Facturados			
Consumo oct-25	m ³ x Costo (\$)		
Subsidio			
Interés mora %0.4856 env			
Total Gas			\$16.537.01

Total Gas \$16.537.01

Urabá Limpio S.a. E.s.p. Nit: 9000723031 Tel: 6048280999 - 018000400113 Email: pqrweb@futuraseo.com Dir: cl 97 a no. 104-13, barrio el humedal Web: www.futuraseo.com

Usuario: Milady Herrera Morelo - Residencial - Estrato 2 - CII105b 63-16 - Apartadó - Antioquia Frecuencias: Semanal No Aprovechables: 2 - Barrio: 2 Mensual Corte: 2 - Poda: 2 - Lavado: 2 Período de consumo: Septiembre 2025 Aforo: Pago periodo anterior: \$27.839.86

Valores facturados			
Cargo Fijo	\$22.957.98	Agro-25 \$27.506.32	May-25 \$27.099.87
Subsidio	\$-6.974.16	Jul-25 \$27.569.60	Jul-25 \$27.817.36
Interés Mora %0.4856 Env	\$49.53	Jun-25 \$27.099.87	Mar-25 \$27.817.36
Cargo Variable	\$11.912.82		
Total Aseo	\$27.946.17		

Futuraseo S.a. E.s.p. Nit: 9001637311 Tel: 6048516070 Email: futuraseo@futuraseo.com Dir: calle 40 no. 39a-26 (calle bolívar) Web: www.futuraseo.com

Usuario: Milady Herrera Morelo - Residencial - Estrato 2 - CII105b 63-16 - Apartadó - Antioquia Frecuencias: Semanal No Aprovechables: 2 - Barrio: 2 Mensual Período de consumo: Septiembre 2025 Aforo: Pago periodo anterior: \$27.896.64

Valores facturados			
Cargo Fijo	\$22.957.98	Agro-25 \$0	May-25 \$0
Subsidio	\$-6.974.16	Jul-25 \$0	Jul-25 \$0
Cargo Variable	\$11.912.82	Jun-25 \$0	Jun-25 \$0
Total Aseo	\$27.896.64		

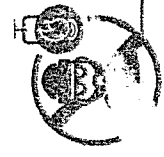
Seguro Vital Metlife Colombia Seguros De Vida S.a. Nit: 8600023985 Tel: 604 4443838 Email: servicioalcliente@coassist.com.co Dir: cr 65 - cl 8 b - 91 (int 172) Web: www.coassist.com.co

Usuario: Residencial - Estrato 2 - CII105b 63-16 - Apartadó - Antioquia Pago periodo anterior: \$17.232.00

Valores Facturados	
Protección De Pagos	\$17.232.00
Total	\$17.232.00
Total Otras Entidades	\$73.074.81

Ten en cuenta

El hurto de infraestructura
y el fraude en las redes de gas son un delito que atentan contra la seguridad de la comunidad. (Ley 599 del 2000)

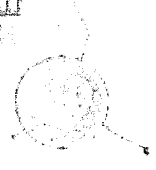


Reporta en la APP EPM o marcando al

604 4444 115
de manera anónima

Recibe orientación sobre tus trámites sin desplazarte a una oficina.

Estar línea EPM



Llámanos al

604 4444 115

Línea gratuita exclusiva para reporte de daños.

01 8000 415 115

Nota de desenganche

Paga tu factura de servicios públicos desde cualquier lugar a través de www.epm.com.co, la App EPM o el módulo de factura en Ema WhatsApp 3023000115.

Solo debes inscribir los contratos correspondientes a los facturos que desees consultar y/o pagar.

Cuando nuestras cuadrillas realicen trabajos, no debes pagarlos en efectivo o hacerlo directamente. Si las obras tienen costos, estos se serán facturados por EPM. Si necesitas reportar este suceso, llama a nuestra línea de transparencia.

018000 522 955

Estar línea EPM

Reporta al



Es hacer tu vida más fácil evitando filas, desplazamientos y tiempos de espera. Conoce más información sobre trámites y requisitos en nuestro portal.

Reporta al