

Medellín, 11 de Septiembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
17 SEP 2025	23 SEP 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	
EPM	
NIT: 800.804.898 - 1	

Señor (a).

ARNAUD LE BOTE

PQR-12967775-V5Y7A

CR 65 F 31-18

medellin, antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12967775-V5Y7

Radicado Nro. 20250120157382

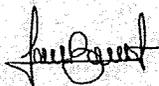
Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 02/09/2025

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,



JOHANNA BORRERO TORRES



053625301000180401-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Datos de la petición

Petición presentada por	Arnaud Le Bote	Número de radicado	20250120157382
		Fecha de radicado	25/08/2025
Dirección de respuesta	CR 65 F 31-18 Medellín, Antioquia	Número de respuesta	20250130158269
		Fecha de respuesta	02/09/2025

Apreciado Arnaud,

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 copia de las facturas del 2024 contrato 12774072. 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 escrito, nos permitimos informarle que no es posible realizar el envío de las facturas solicitadas para el contrato 12774072, correspondiente a la dirección CR 65 C CL 31 -18 (Interior 401), en el municipio de Medellín, Antioquia, debido a que el correo electrónico registrado en su comunicación no es legible y, adicionalmente, estas copias no se envían de manera física.

Seguidamente, en caso de requerir las facturas de los últimos seis meses deben ser descargadas desde nuestra plataforma de Facturaweb <https://facturaweb.epm.com.co>, la cual también le permite realizar consultas de las facturas canceladas de la instalación, realizar el pago virtual, habilitar o deshabilitar para recibir la factura a través de correo electrónico.

Para ello deberá realizar la inscripción en el portal Factura Web, de la siguiente manera:

- Ingresar a la página inicial de Factura Web (<https://www13.epm.com.co/FacturaWeb/Paginas/RegistrarUsuarios.aspx?pag=0>), clic en la opción "Inscríbete".
- Diligenciar los datos que solicita el sistema.
- A su cuenta de correo electrónico, llega un mensaje, por favor abrir el mismo y darle clic en "Activa Tu Cuenta Aquí".
- Para completar el proceso de inscripción, es necesario registrar las facturas que desea visualizar o autorizar que lleguen en formato digital, por lo tanto, debe dar clic al botón "Ir a Mis facturas".
- Diligenciar la(s) casilla(s) con el(los) número(s) de contrato; finalmente clic en Adicionar Factura.

Para cambiar la opción de envío de la factura, de digital a física o viceversa:

- Ingresar a Factura Web e Iniciar Sesión.
- Ingresar el usuario y la contraseña de acceso para luego dar clic en Ingresa.
- Dar clic en la sección Mis Facturas.

Las casillas de la columna "Quiero recibir esta factura únicamente en formato digital" que se encuentren activas, indican que se envían electrónicamente, mientras que las casillas que estén desactivadas indican que llegará físico, una vez marcada o desmarcada la opción que desea utilizar, luego dar clic en Guardar cambios. Lo que se pretendió entonces es tener desactivada la opción para que así la factura llegue física y no digitalmente.

Importante:

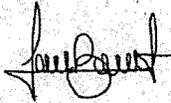


Es de anotar, que el aplicativo tiene la opción de adicionar facturas y a la vez de eliminar los contratos registrados, así como la opción de actualización de datos, en donde se puede revisar si existe alguna dificultad con la entrega de las facturas.

Adicionalmente, le enunciamos que, usted puede utilizar las siguientes alternativas de autogestión, los cuales son a través de la asistente virtual EMA (a través de WhatsApp 302 300 0115 y/o el Portal Web www.epm.com.co donde se desplegará automáticamente el ícono de Ema), desde la APP EPM móvil, en los módulos de autogestión en oficinas (cuponerías) y en los dispensadores de turnos que tengan esta funcionalidad o comunicarse a nuestra línea de atención al cliente en Medellín y Valle de Aburrá (604) 44 44 115 o a nivel nacional 01 8000 415 115, para el envío de duplicado de la factura a un correo electrónico.

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,



JOHANNA BORRERO TORRES
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12967775-V5Y7

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Miembro Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 11/09/2025 07:44:44



RA538086574CO

3333 495

Handwritten signature and markings on the left side of the form.

Orden de servicio: 17966439

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
 Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.T.I.: 890904986

Referencia: PQR-12967775-V5Y7-A Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072

Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUOIA Depto: ANTIQUOIA Código Operativo: 3333469

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

3333 469

Nombre/ Razón Social: ARNAUD LE BOTE

Dirección: CR 65 F 31-18

Tel: 3207994626 Código Postal: 050030174 Código Operativo: 3333495

Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUOIA Depto: ANTIQUOIA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 NO # 31-18 en la OF 65F.

C.C. Tel: Hora:

PO:MEDELLIN NOR-OCCIDENTE

Peso Físico(grs): 200
 Peso Volumétrico(grs): 0
 Peso Facturado(grs): 200
 Valor Declarado: \$0
 Valor Flete: \$10.250
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$10.250 COP

Dice Contener: 0156-AVISO

Observaciones del cliente: PQR-12967775-V5Y7

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:
 1er Adicional

Rober Yar C.C. 71.785.35



33334693333495RA538086574CO

12 SEP 2025