

## Datos de la petición

Petición presentada por	Rubén Darío Cano Acevedo	Número de radicado	20250120124093
		Fecha de radicado	08/07/2025
Dirección de respuesta	dianacorreago34@gmail.com	Numero de respuesta	20250130125455
		Fecha de respuesta	11/07/2025

## Apreciado Rubén Darío,

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 un comunicado mediante el cual realiza reclamación por el cobro que se le está realizando en el contrato 281856 con instalación 147059404000000000 de Medellín, por ingeniería agua y aduce que en el inmueble tenían era agua veredal. 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 y, según los argumentos expuestos y los datos relacionados en su comunicado; se indica que no es posible atender su reclamación dado que, solo proceden reclamaciones por los valores facturados por los servicios públicos domiciliarios adscritos al inmueble durante los últimos cinco meses, en virtud de lo indicado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Aclaremos que, para su caso en particular y evidenciamos que, este contrato presenta una deuda por \$377 989 liquidada desde septiembre 2009; por consiguiente, no nos pronunciaremos en virtud de lo establecido en la ley ya mencionada, donde señala que en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.



### Importante:

Puede presentar su reclamo a través del Portal corporativo [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), en la sección "Clientes y Usuarios" – Transacciones rápidas – Peticiones, quejas, reclamos y recursos PQR'S, 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, o dirigirse a una de nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos.

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,

**LUZ DIANA CORREA CADAVID**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P



# Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnvíaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**.

## Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 1359060  
**Remitente:** Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
**Cuenta Remitente:** documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
**Destinatario:** dianacorreo34@gmail.com - Ruben Dario Cano Acevedo  
**Asunto:** Oficio de respuesta al número de radicado 20250120124093  
**Fecha envío:** 2025-07-14 18:01:58  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario  
**Adjuntos:** [1](#)

## Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<p>● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b></p> <p>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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2025/07/14 <b>Hora:</b> 18:04:36</p>		<p><b>Tiempo de firmado:</b> 2025/07/14 18:04:36</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p>● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2025/07/14 <b>Hora:</b> 18:04:37</p>	<p>Jul 14 18:04:37 cl-t205-282cl postfix/smtp[9732]: A461F1248854: to=&lt;dianacorreo34@gmail.com&gt;, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM[74.125.137.27]:25, delay=0.8, delays=0.08/0/0.58/0.14, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM[74.125.137.27] 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 hUser 41be03b00d2f7-b3bbe773052si14239864a12.3 12 - gsmt (in reply to RCPT TO command))</p>	<p><b>Tiempo de firmado:</b> 2025/07/14 18:26:31</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120124093

 Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

 Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificacion (sha256)
<a href="#">Oficio-PQR-12851594-V6F1-4066.pdf</a>	application/pdf	eee0428d8483bb3e4e685a4e0285964ffa35078e0230bff8e6f92bfd627f015c

 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 firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120124093. Agradecemos que nos permita 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

pata.png

