

| | |
|--|---------------------|
| CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM | |
| Fijación en cartelera | Retiro en cartelera |
| 25 AGOSTO | 29 AGOSTO |
| Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso. | |



Medellín, 20 de agosto de 2025

Señora
SANDRA MILENA BUILES JARAMILLO
samibuilesj@gmail.com

0156REC- 20250130149664

Asunto: Respuesta al radicado 20250120150583

Cordial saludo señora Sandra Milena,

Para EPM es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con la inconformidad por el cobro del servicio de alcantarillado facturado al predio ubicado en la CR 40 A CL 59 -83 de Medellín (Contrato 964341), aduciendo que no se le presta, y con el fin de brindarle una respuesta, consideramos los siguientes elementos:

En atención a su solicitud, es importante aclarar que, si bien en su radicado se hace mención a los servicios de acueducto y alcantarillado, los argumentos expuestos en el mismo se refieren exclusivamente al servicio de alcantarillado. Por tal motivo, el presente oficio dará respuesta únicamente a los cobros facturados por dicho servicio. En caso de que usted tenga alguna inconformidad relacionada con el servicio de acueducto u otro concepto diferente, le agradecemos presentar un nuevo requerimiento para proceder con el análisis correspondiente.

En lo relacionado con la prestación del servicio de alcantarillado, se le informa que de acuerdo con la verificación realizada a ese predio el 19 de agosto de 2025, mediante la orden de trabajo 5794840, se determinó que este cobro es improcedente, toda vez que ese predio no derrama sus aguas residuales a la red de EPM, y por lo tanto, se procedió a rebajar los valores facturados por alcantarillado en la cuenta de agosto/2025, cuando aún estaba sin cancelar y a ordenar su retiro definitivo en nuestro sistema de facturación.

En cuanto a la devolución de los valores ya cancelados por alcantarillado en las cuentas anteriores, es necesario que mediante un nuevo escrito aporte la siguiente documentación:

1. Fotocopia legible del documento de identidad.
2. Facturas originales canceladas por los períodos que pretende reclamar, con vigencia no superior a diez años, que es el plazo máximo que, para la prescripción de deudas, ordena la normatividad vigente, y en caso de no contar con ellas, presentar los siguientes documentos:

- Si es propietario: con el certificado de tradición y libertad vigente (expedición no superior a 30 días), o mediante un documento válido y vigente con el que pueda acreditar la posesión y su fecha de inicio.
 - Si es usuario: con el contrato de arrendamiento, si manifiesta que el contrato fue verbal o que simplemente es el usuario del servicio, debe entregar una “manifestación expresa” de parte del propietario, debidamente autenticada, con la que acredite la relación con el uso/disfrute de los servicios públicos domiciliarios y el tiempo en el que ha estado vinculado al inmueble. En este último caso, el propietario que entrega la manifestación debe demostrar a su vez, su titularidad sobre el predio.
 - En caso de no contar con alguno de los documentos antes mencionados, o si la dirección indicada en ellos no concuerda exactamente con la que aparece en la cuenta de servicios y como última instancia, puede presentar las declaraciones juramentadas de dos testigos ante notario público, que certifiquen la ocupación del predio (con nombre del titular de la posesión, su fecha de inicio y la dirección exacta).
3. Certificación de cuenta bancaria que esté a su nombre, expedida en papel membrete de la entidad financiera, con indicación del nombre del titular, tipo y número de cuenta. Dicha certificación deberá tener una vigencia inferior a 3 meses. No se admiten cuentas pensionales, ni de cooperativas.

En caso de no poseer cuenta propia, deberá indicarlo en el escrito, con el fin de realizar el pago en cheque a través de las oficinas de Bancolombia.

- Así mismo, es necesario que en el nuevo escrito indique un teléfono a través del cual se le pueda contactar, en caso de ser necesaria su presencia para la firma del contrato de transacción.

Una vez acreditados los documentos antes mencionados, se procederá a calcular el valor del reconocimiento, el cual será consignado o devuelto, según sea el caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, a la acreditación de las facturas originales canceladas o a la firma del contrato de transacción, si no se acreditan éstas.

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.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

Liliana Ruiz

LILIANA MARCELA RUIZ VALLEJO
Empresas Públicas De Medellín, E.S.P

PQR-12944650-X1V0

Anexo: (1) Folio

- Factura corregida agosto/2025



Anexo 1: Respuesta a radicado 20250120150583

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

055420109000830000-6-000628009

CONTRATO: 964341
 DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 40 A CL 59 -83
 MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**
 DOCUMENTO No. **1465293380**
 CLIENTE: **SANDRA MILENA BUILES JARAMILLO**
 CC/NIT: **43997608**
 CICLO: **6** - ESTRATO: **4**

Facturación de:
AGOSTO/2025
 Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **27/08/2025**
 REFERENTE DE PAGO:
1093136845-31

| RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS | | | | |
|---|--------------|-------------|------------|---------------------|
| SERVICIO | MES ANTERIOR | | MES ACTUAL | |
| | CONSUMO | VALOR | CONSUMO | VALOR |
| ACUEDUCTO | 11 m3 | \$62.872,68 | 7 m3 | \$43.471,07 |
| SANEAMIENTO | 11 m3 | \$46.302,46 | 7 m3 | \$0,00 |
| ENERGÍA | 88 kwh | \$73.646,59 | 76 kwh | \$64.328,68 |
| GAS | 16 m3 | \$49.208,97 | 9.479 m3 | \$28.462,55 |
| TOTAL EPM | | | | \$136.261,92 |
| TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES | | | | \$40.146,08 |
| TOTAL A PAGAR GRUPO EPM | | | | \$176.408,00 |

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002



(415)7707173981008(8020)109313684531(3900)176408(96)20250827



CONTRATO:964341

TOTAL A PAGAR \$176.408,00

* ESTADO DE CUENTA * PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

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: | 1383951 |
| Remitente: | admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | samibuilesj@gmail.com - Sandra Milena Builes Jaramillo |
| Asunto: | Oficio de respuesta al número de radicado 20250120150583 |
| Fecha envío: | 2025-08-21 18:04 |
| 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 | Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:07:29 | Tiempo de firmado: Aug 21 23:07:29 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| 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. | | |
| No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.) | Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:07:30 | Aug 21 18:07:30 cl-t205-282cl postfix/smtp[30375]: 1F2C512487F1: to=<samibuilesj@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.12/0.02/1/0.21, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQ u otaTemp ffacd0b85a97d-3c4a97bf0absi1659201f8f.41 - gsmt (in reply to RCPT TO command)) |

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

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120150583.

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.](https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo)

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

| Nombre | Suma de Verificación (SHA-256) |
|-------------------------|--|
| Oficio_de_respuesta.pdf | 06e59724f667d0b6fc3831c4fc7eca912ecf0870d3588753aefa243d3429e6f3 |
| Anexo_al_oficio.pdf | ab84deaae4bd17e3bf377e9c6c63f73b91e6631ba6c991e8cbf7ccf8214ed6b4 |

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