

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

23/02/2026

27/02/2026

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-13365176-V9Z9

Fecha Creación: 30/01/2026 12:10:58 PM

Contacto: Miryam Roldan Vallejo

Instalación: 057329001000680301

Dirección: CR 39 CL 71 -68 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados: Enero-2026;

Servicio: EPM a tu puerta

Municipio: MEDELLIN

Causa: Cobro de otros bienes o servicios en la factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre completo: Miryam Roldan Vallejo Cédula: 32451142 Dirección: CR 39 CL 71 -68 (INTERIOR 301) Contrato: 13326369 Teléfonos: 3226843993 Correo Electrónico: miriamroldan571@gmail.com Valor del reclamo: \$ 394,851.44 Meses a reclamar: Enero Observación: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Enero en el servicio de EPMATP. Indica que la reparación que le realizaron de la nevera no fue efectiva, por lo que la usuaria solicitó una revisión por garantía y el técnico dejó la siguiente observación: "Se realiza una respectiva revisión donde se evidencia que la nevera tiene fuga de gas interna por la tubería de retorno, donde se le explica a la señora Miryam que esa reparación no lo hace EPM, por ende se debe anular la facturación del cobro de reparación ya que no hubo una reparación efectiva y solamente cobrar un diagnóstico especial que se va a facturar ahora quedando el servicio por finalizado" En la factura de enero se evidencia que se le realizó el cobro tanto de la reparación como el cobro del diagnóstico especial. Usuaria solicita por favor se haga la debida corrección y se cobre solo el diagnóstico especial por \$149,900. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico (o al PPS) ID: 1696f01d-643c-4be8-ae23-b9adbf8e9340

Nro. Respuesta: PQR-13365176-V9Z9

Fecha Respuesta: 17/02/2026 09:17:00 AM

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Para el mes de enero de 2026 se efectuó el cobro por concepto del servicio técnico EPM a tu Puerta por un valor de \$457.774,32 más \$86.977,12 de IVA. Sin embargo, al analizar la reclamación y validar la información con el área encargada, se informó que la reparación realizada al producto no fue efectiva, por lo cual el valor facturado resulta inconsistente. En consecuencia, Nuestra Empresa procede a reconsiderar el cobro del servicio técnico, facturando únicamente \$125.966,39 más \$23.933,61 de IVA en lugar de \$544.751,44 IVA incluido, lo que genera una modificación definitiva a favor del usuario por \$394.851,44 (\$331.807,93 + \$63.043,51 de IVA).

Resuelto por:

DIANA CAROLINA FONTALVO HERNANDEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

057329001000680301-16-001628033

CONTRATO: 13326369
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 39 CL 71 -68 (INTERIOR 301)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1491863334
CLIENTE: MIRYAM ROLDAN VALLEJO
CC/NIT: 32451142
CICLO: 16 - ESTRATO: 2

Facturación de:
ENERO/2026

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 13/03/2026

REFERENTE DE PAGO:
1123167646-34

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 EPM A TU PUERTA	0	\$0,00	0	\$125.966,39
TOTAL EPM				\$125.966,39
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$23.933,61
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$149.900,00

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



(415)7707173981008(8020)112316764634(3900)149900(96)20260313



CONTRATO:
13326369

TOTAL A PAGAR	\$149.900,00
---------------	--------------

* 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



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



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 los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1499810
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	miriamroldan571@gmail.com - Miryam Roldan Vallejo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13365176-V9Z9
Fecha envío:	2026-02-18 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/02/18 Hora: 18:03:27		Tiempo de firmado: 2026/02/18 18:03:27 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: 2026/02/18 Hora: 18:03:28	Feb 18 18:03:28 mail postfix/smtp [4098261]: DCBFC1E202D0: to=<miriamroldan571@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.24, delays=0.09/0.13/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] 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 h User 6a1803df08f44-8971cda2383si233162276d6.2 6 8 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/18 18:46:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/18 Hora: 18:46:35	Consumo para id 1499810, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13365176-V9Z9

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	73f7c60814e20e68d6863b2bd7652cb647594bbbd9ef529e5412182599dfb6be
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	01cc255153856597dae313b5ec999eeddf9c27b8bb913ee1da077211d9fb22b5

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-13365176-V9Z9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co