

Datos de la petición

Petición presentada por	Usuario	Número de radicado	20260120019370 - 20260120019424
		Fecha de radicado	30/01/2026
Dirección de respuesta	estefaniaareizajaramillo@gmail.com	Numero de respuesta	20260130027539
		Fecha de respuesta	18/02/2026

Apreciado Usuario,

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 indica que lleva más de 20 días sin agua debido a un daño en el contador ocurrido el 28 de diciembre. Aunque el contador fue cambiado el 7 de enero, no activaron la tarjeta, por lo que sigo sin servicio. He llamado diariamente, he hecho PQR y escalamientos, pero no recibo respuestas ni soluciones. Esta situación, causada por la negligencia del contratista y la empresa, me ha dejado casi un mes sin agua. 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 luego de realizadas las verificaciones pertinentes, se realiza visita técnica en el inmueble por parte del personal operativo, con el fin de verificar el estado del servicio y los equipos asociados. Durante la inspección se evidencia que la tarjeta del sistema presentaba una falla técnica, correspondiente a daño irreversible del chip (chip quemado), lo cual impedía su correcta lectura y funcionamiento.

En atención a lo anterior, la reposición de la tarjeta el día 04/02/2026, dejando el equipo en condiciones operativas adecuadas. La intervención se ejecuta con el objetivo de restablecer el correcto funcionamiento del sistema y garantizar la continuidad del servicio.

Importante:



Asimismo, para otros requerimientos y/o consultas, tenemos a su disposición los medios digitales, sitio web www.epm.com.co, donde puede realizar transacciones como pagar tu factura, generar certificados, actualizar los datos, entre otras, ingresando por la opción Transacciones rápidas; puede chatear con nuestra asesora virtual Ema a través de la página web o del WhatsApp 302 300 01 15 o descargar y utilizar la aplicación EPM Móvil.

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,



STEFANIE HINCAPIÉ JIMÉNEZ

Tecnóloga Atención Y Operación Comercial

Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.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: Radicado 20260120019370 - 20260120019424

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)
PQR-13366091-T9R6.pdf	application/pdf	8a75cd2d750f15452c03475458d55d0e7a5bb01454a03069ae14bb026c50fee8

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

Notificación PQR

¡Hola!

Tienes un correo electrónico certificado por parte de Empresas Públicas de Medellín EPM.

Accede al contenido recibido, haciendo click en cada uno de los archivos adjuntos en la parte inferior.



Guarda el +57 302 3000 115 y chatea con

Ema en WhatsApp



Visita nuestro
Sitio Web EPM



Descarga aquí  
App EPM

Este correo es de tipo informativo y por lo tanto, te pedimos no respondas a este mensaje. Si tienes alguna duda puedes comunicarte a través de la línea (604) 44 44 115 y te brindaremos la atención necesaria.



Notificación PQR

¡Hola!

Tienes un correo electrónico certificado por parte de Empresas Públicas de Medellín EPM.

Accede al contenido recibido, haciendo click en cada uno de los archivos adjuntos en la parte inferior.



Guarda el +57 302 3000 115 y chatea con

Ema en WhatsApp



Visita nuestro
Sitio Web EPM



Descarga aquí  
App EPM

Este correo es de tipo informativo y por lo tanto, te pedimos no respondas a este mensaje. Si tienes alguna duda puedes comunicarte a través de la línea (604) 44 44 115 y te brindaremos la atención necesaria.



