

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

23/12/2025

30/12/2025

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-13247240-M4H6

Fecha Creación: 10/12/2025 04:29:51 PM

Contacto: Lina Maria Osorio

Instalación: 057315306000450201

Dirección: CL 75 C CR 36 -45 (INTERIOR 201)

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Cobro de cargos relacionados con el servicio público

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietaria manifiesta inconformidad con el cobro del contador del servicio del acueducto por valor de \$2.461.132,54, indicando que es beneficiaria del subsidio Unidos por el Agua.

Nro. Respuesta: PQR-13247240-M4H6

Fecha Respuesta: 18/12/2025 08:23:00 AM

Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

Para EPM, es de suma importancia entender y atender sus necesidades, tras analizar su solicitud y verificar nuestros sistemas de información, le informamos que se envió a verificar el cobro de los trabajos por la instalación del servicio del acueducto, e indican: Se procedió a verificar en la base de datos de las direcciones que se tienen reportadas dentro del convenio que se tiene con el Distrito por medio del contrato interadministrativo N° 4600104801 de 2025 y CT-2025-000287 para EPM, en la cual se identificó la dirección del asunto. Posteriormente, se verificó que debido a un cruce de fechas en los parámetros esta no se encontraba aún con la aplicación del subsidio, por lo tanto, al cumplir con los requisitos para ser beneficiario se añadió a la lista. Esto se verá reflejado en la factura del mes de diciembre de 2025 (de acuerdo con el ciclo de facturación de la vivienda). Para el valor pagado en la factura por concepto de IVA medidor, cuota medidor aguas IVA 19%, interés de diferido IVA 19%, cuota acometida nueva sin IVA e intereses de diferido sin IVA, este quedaría como un saldo a favor. En EPM, siempre hemos deseado establecer relaciones a largo plazo con nuestros clientes. Le invitamos a mantener un contacto permanente con nosotros y permitirnos mejorar la prestación de nuestro servicio. Reafirmamos nuestro compromiso con su satisfacción y nuestro deseo de brindarle un excelente servicio.

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.

Resuelto por:



EDGAR DAVID ARBOLEDA SARMIENTO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1461597
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	linaosorio765@gmail.com - Lina Maria Osorio
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13247240-M4H6
Fecha envío:	2025-12-19 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.	Fecha: 2025/12/19 Hora: 18:02:40		Tiempo de firmado: 2025/12/19 18:02:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/12/19 Hora: 18:02:42	Dec 19 18:02:42 cl-t205-282cl postfix /smtp[3213]: AEA91124877F: to=<linaosorio765@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [14.2.250.101.26]:25, delay=1.8, delays=0.13/0.03/1.4/0.24, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.101.26] 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=OverQuotaTemp 5a478bee46e88-2b060070de3si10672211eec.89 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/19 18:17:14 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/19 Hora: 18:17:17	Consumo para id 1461597, estado 55: --- [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-13247240-M4H6

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-PQR-13247240-M4H6-5685.pdf	application/pdf	96f8b02f4616b25c9b0e6578f1af0260c42d2f816b6226e2dde2c6a2c7968fe7

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-13247240-M4H6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co