

Datos de la petición

Petición presentada por	Astulfo de los Milagros Osorio Tamayo	Número de radicado	20260120026145
		Fecha de radicado	09/02/2026
Dirección de respuesta	aotamayoastelfo@gmail.com	Numero de respuesta	20260130030325
		Fecha de respuesta	21/02/2026

Apreciado Astulfo de los Milagros,

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 en donde manifiesta inconformidad por cotización realizada por la reparación de una fuga al frente de la vivienda con dirección CR 56 E CL 76 SUR -84 de La Estrella señalando que en meses anteriores ya había pagado por otra reparación y que en atención a esta no le consta si corresponde a la misma o corresponde a otro daño. 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, le informamos que, se visita la dirección CR 56 E CL 76 SUR - 84 asociada a número de solicitud 2018876492 el día 08/02/2026, donde se excava en fuga marcada en pavimento; al realizar excavación se identifica fuga en acometida de cobre, la cual se controla provisionalmente con neumático, brindándole al usuario información sobre el estado de la tubería y los costos aproximados de reparación (\$9.622.000) y cambio de acometida (\$6.234.000), frente a los cuales el usuario manifiesta no estar de acuerdo, por lo que se deja el debido proceso otorgando 48 horas;

Posteriormente, el 14/02/2026, pasadas las 48 horas y sin obtener respuesta del usuario, se realiza la reparación conforme al debido proceso de acuerdo a la ley 142 decreto 1077 artículo 2.3.1.3.2.3.17, en donde se hace referencia a que la acometida de acueducto es propiedad del dueño del inmueble, y que por ende todo el mantenimiento y daños de esta corren por responsabilidad del propietario.

Finalmente, el 18/02/2026 03:51:29 p. m. se realizo lleno y se recogieron escombros. Se valida el historial de la dirección y se evidencia que la última reparación fue realizada en el año 2018 con la solicitud 2535876.

Ahora al revisar encontramos que, a la fecha no se han facturado valores asociados a trabajos en acometidas de acueducto para el contrato 1409562 asociado al predio antes señalado y según lo establecido en la normatividad vigente, no procede reclamo frente a valores que no hayan sido facturados.

En consecuencia, lo expuesto en el presente comunicado se brinda a manera de información general, frente al cual no procede ningún tipo de recurso.

En el evento que dichos valores sean facturados y usted presente inconformidad por los mismos, podrá presentar la respectiva reclamación a través del portal corporativo www.epm.com.co, sección "Clientes y Usuarios" – Trámites y servicios – Peticiones, quejas y reclamos – PQR.

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,

A handwritten signature in black ink, reading 'Camilo Cartagena León', is positioned below the salutation.

CAMILO CARTAGENA LEÓN.

Tecnólogo/A Atención Y Operación Comercial

Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín

PQR-13397925-N7V0



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:	1503273
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	aotamayoastelfo@gmail.com - Astulfo De Los Milagros Osorio Tamayo
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120026145
Fecha envío:	2026-02-23 19:01
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	Fecha: 2026/02/23 Hora: 19:03:38		Tiempo de firmado: 2026/02/23 19:03:38 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: 2026/02/23 Hora: 19:03:39	Feb 23 19:03:39 mail postfix/smtp [337150]: C8FA01E202CB: to=<aotamayoastelfo@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27]:25, delay=0.24, delays=0.09/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27] 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 h User 6a1803df08f44-8997e7b5f33si104001606d6.6 4 2 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/23 19:20:23 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/23 Hora: 19:20:30	Consumo para id 1503273, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120026145

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)
Oficio-PQR-13397925-N7V0-5556.pdf	application/pdf	a3a34488dcce53a26aaecfd8592d8e4b192c7947045918336d36cc526fe64a6f

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

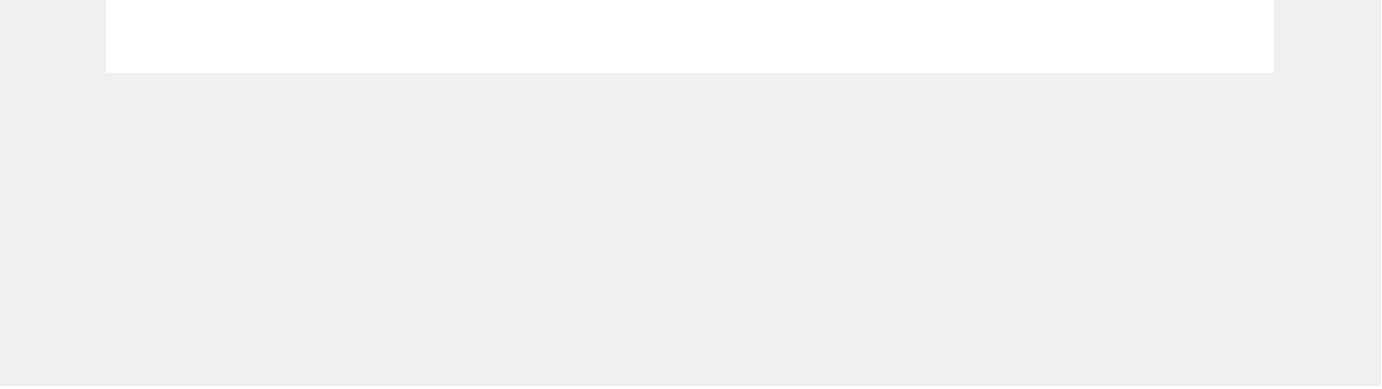
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120026145. 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



www.envia.co