

Fijación en cartelera

Retiro en cartelera

27/01/2026

02/02/2026

**Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.**

Medellín, 22 de enero de 2026



Señora

**MARIA CAMILA MARIN CARDEÑO**

[linamarce131@gmail.com](mailto:linamarce131@gmail.com)

**0156REC- 20260130009584**

Asunto: Respuesta al radicado 20260120000911

Cordial saludo señora María Camila,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicado, mediante el cual nos reporta que en diciembre le llegó una factura del contrato 10197720 por un valor muy alto, indica que le manifestaron que es por consumo de septiembre y octubre, que según informa nunca le fueron a revisar, siempre habían personas en el apartamento esperando que llegara el personal de EPM y nunca lo hicieron y, con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Para iniciar, queremos aclararle que, en la presente reclamación daremos atención a los consumos registrados en los servicios de acueducto y alcantarillado pertenecientes al contrato No. 10197720 ubicado en la dirección CR 72 A CL 30 C-12 (Interior 302) de Medellín, Antioquia, en noviembre de 2025 y reflejados como "ajustes de conceptos facturados" en la cuenta de cobro de diciembre, mas los consumos propios de diciembre, de acuerdo con los argumentos expuestos en su escrito y a lo señalado por usted al momento de registrar el radicado en asunto.

Es importante resaltar que los consumos recuperados en la factura de diciembre de 2025 y que se encontraban en investigación, corresponden a noviembre de 2025 y no a septiembre y octubre como lo señala en su comunicado.

Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6 meses).

Ahora bien, teniendo en cuenta que el servicio de acueducto y alcantarillado en su instalación no presentaba histórico de consumos válidos para la factura de noviembre de 2025, es decir, reportaba consumos en cero, para establecer el límite superior y analizar la desviación significativa en este mes se aplica lo señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de acueducto y alcantarillado en su cláusula 39, cita textual: "Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa".

Precisado lo anterior y con el fin de dar respuesta a su reclamación, realizamos la verificación de los consumos que fueron facturados en noviembre de 2025, encontrando que, para liquidar los metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de los servicios de acueducto y alcantarillado, se tomó lectura al medidor el pasado 23 de octubre, registrando 186 m<sup>3</sup>, que al compararlos con la lectura del mes anterior de 161 m<sup>3</sup>, arrojó un consumo por diferencia de lecturas de 25 m<sup>3</sup>, unidades que presentaron desviación significativa, puesto que estuvieron por fuera del límite superior establecido en ese período, como lo indica el Art.146 de la Ley 142 de 1994.

En consecuencia, procedimos a liquidar unidades correspondientes al promedio histórico del inmueble a razón de 2 m<sup>3</sup>, se dejan pendientes de facturar las unidades por encima de este valor (23 m<sup>3</sup>) y se inicia la investigación para identificar la causa de la variación.

Acueducto y Alcantarillado									
Consumos Representados en metros cúbicos (m <sup>3</sup> )									
Mes-año Factura	Días de Consumo	Fecha de Lectura	Lectura Tomada	Lectura Anterior	Consumo registrado	Promedio	Límite Superior	Consumo Facturado	Consumo en Investigación
dic-25	29	24-nov-25	187	186	1	10.800	17.820	1.000	0.000
nov-25	32	23-oct-25	186	161	25	11.200	18.480	2.000	23.000

Para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto.

Es importante indicar que, la actuación desplegada por EPM para la investigación del caso objeto de estudio, se generó con la detección de la desviación en el consumo, que para el presente se materializó el 23 de octubre de 2025 con la lectura del medidor. Es a partir de este momento que se activa el proceso interno de EPM para determinar las causas de la desviación, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y el memorando interno 20251300025723 del 27 de febrero de 2025 de la SSPD.

La expedición de la factura el 12 de noviembre de 2025, con base en un consumo promedio y dejando el excedente en investigación, es precisamente una medida que EPM está facultada para adoptar en virtud de artículo 149 de la Ley 142 de 1994, mientras se adelanta la investigación. Adicional a ello, según el CONCEPTO 93 DE 2025 la misma SSPD indicó que, la normativa vigente no establece un plazo concreto para que los prestadores realicen la investigación de desviaciones significativas.

Es por ello por lo que, la actuación de EPM al notificar la visita técnica con el Acta No. 601689548 del 28 de octubre de 2025 para ser ejecutada el 04 de noviembre, demuestra un despliegue diligente de recursos para establecer las causas de la desviación. Dicha programación se realizó dentro de un tiempo prudente y adecuado, considerando las complejidades operativas y logísticas que implican estas revisiones. Además, el CONCEPTO 506 DE 2024 de la SSPD indica:

“...la posibilidad con que cuentan los prestadores de efectuar el cobro de aquellos bienes o servicios que no facturaron por “error, omisión, o investigación de desviaciones significativas” en la factura en que debieron ser cobrados, circunstancia que les permite hacerlo en aquellas que se expidan en los cinco (5) meses siguientes.” En ese sentido, EPM desplegó los recursos para realizar la investigación y estableció las causas.

Esta disposición confirma la flexibilidad con la que cuenta la empresa para adelantar sus procesos de investigación y posterior cobro, sin que la expedición de la factura previa a la culminación de la investigación constituya un incumplimiento.

De acuerdo con la programación, nos presentamos en el predio el día 04 de noviembre por medio de la orden No. 601682637, pero no fue posible realizar la revisión ya que no se encontró a nadie en la instalación, se tocó timbre suena, nadie sale, no responden llamados no hay contacto, se visitó 2 veces, primera hora 02:30 p.m., segunda hora 03:48 p.m.

En consecuencia, se programa una segunda revisión, notificada con la orden No. 604581254, la cual, según soporte documental adjunto, fue entregada en la instalación y en la que se informa que se visitará el predio una segunda vez el día 19 de noviembre de 2025.

Asistimos nuevamente en la fecha programada mediante la orden de visita No. 604580099, pero tampoco fue posible hacer la revisión ya que nuevamente se encontró la instalación vacía, se insiste tocando timbre varias veces, se visitó 2 veces, primera hora 9:40 a.m., segunda hora 10:07 a.m.

Por causas ajenas al prestador del servicio y a pesar de haberse anunciado las dos (2) visitas realizadas por revisión previa a la factura de noviembre de 2025, apoyados en lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) Cláusula 39. Desviaciones significativas numeral d): *“...Cuando EPM realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, EPM podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO afectado podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados...”* continuamos con el cobro de los consumos dejados en investigación del mes referenciado y se cargan en la factura de diciembre de 2025 una vez culminado el proceso de la revisión previa a la factura.

Cabe resaltar que la situación presentada corresponde a un incumplimiento en las obligaciones del usuario dispuestas en el CCU, de permitir las revisiones cuando EPM lo requiera, lo que coloca en desventaja a la empresa, dado que no se le dio la oportunidad de identificar cual fue la razón del aumento, descartar daños o fugas.

En conclusión, no se logró realizar las revisiones de manera efectiva por causas ajenas a la empresa, por lo que se procedió a facturar los consumos en investigación de noviembre, relacionados como “ajustes de conceptos facturados” en el estado de cuenta de diciembre de 2025 a razón de 23 m<sup>3</sup> tanto en acueducto como en alcantarillado. Información que encontrará en su factura:

Ajuste conceptos facturados	Servicio, Concepto-Período	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
	Agua Potable - Consumo Nov-25	23	4.983.470	114.619.81
	Agua Potable - Contrib Consumo Min Legal Nov-25	50		57.309.91
	Alcantarillado - Consumo Nov-25	23	3.809.850	87.626.55
	Alcantarillado - Contrib Consumo Min Legal Nov-25	50		43.813.28
	<b>TOTAL</b>			<b>\$303.369.55</b>

Revisamos también los consumos facturados en diciembre de 2025, encontrando que, para liquidar los metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de los servicios de acueducto y alcantarillado, se tomó lectura al medidor el pasado 24 de noviembre, registrando 187 m<sup>3</sup> y al compararlos con la lectura del mes anterior de 186 m<sup>3</sup>, arrojó un consumo por diferencia de lecturas de 1 m<sup>3</sup>, unidades que no presentaron desviación significativa, puesto que no estuvieron por fuera del límite superior establecido, en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el Art.146 de la Ley 142 de 1994.

Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio.

Es importante señalar que el consumo de acueducto puede experimentar variaciones debido a diversos factores, como el aumento en el uso del servicio, la apertura permanente de llaves, el mal estado de accesorios de baño o llaves, entre otros. En este sentido, es fundamental aclarar que la reparación de las redes internas de la instalación debe ser realizada por un contratista particular, ya que dichas redes son responsabilidad exclusiva del usuario y del propietario de la vivienda. Además, es necesario enfatizar que el deterioro de las instalaciones internas puede incidir directamente en el registro de consumo, lo que podría generar incrementos en el consumo que no corresponden al uso real del servicio.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no realizó modificaciones sobre los consumos registrados en noviembre para los servicios de acueducto y alcantarillado suscritos bajo el contrato No. 10197720 y facturados en la cuenta de cobro de diciembre de 2025 y los propios de diciembre, toda vez que éstos son considerados correctos, dado que fueron determinados por diferencia de lecturas tomadas al medidor y se actuó conforme a la normatividad vigente ante la desviación significativa presentada.

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, le invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



**ANDRÉS FELIPE PINEDA ARIAS**  
Empresas Pùblicas De Medellín, E.S.P

PQR-13293300-Q4Y8

Anexos: (5 folios)

- Aviso de visita orden 601689548
- Acta de visita orden 601682637
- Aviso de visita orden 604581254
- Acta de visita orden 604580099
- Cupón de pago provisional del contrato 10197720

Número Orden:601689548

Dirección:CR 72 A CL 30 C -12 (INTERIOR 302 )  
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 119365091

Elemento de medida:WATERTECH\_SIRIUS-S\_2022541467

VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios ha detectado un aumento en el consumo de acueducto en su inmueble, por lo tanto en el mes de Noviembre de 2025 facturará 2 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 23 metros cúbicos, se dejará pendiente hasta que se identifique la causa de la desviación.

Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 04/Noviembre/2025 entre las 12:01 pm y las 18:00 pm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115 o Aguas de Malambo 01 8000 518196, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Durante la revisión se puede presentar una de las siguientes situaciones:

1.Escape de agua que se ve o se escucha en llaves, tanque del sanitario, lavamanos, duchas, lavaplatos, lavadero o demás puntos de consumo de agua (fuga perceptible)

2.Aumento de número de personas en el inmueble, cambio de uso del servicio (residencial-comercial) o cambios en la producción

3.Escape de agua, que no se ve o no se escucha y es solo detectable con instrumentos especializados (fuga imperceptible), que puede ser detectada por El prestador de los servicios públicos domiciliarios en la visita o en caso contrario por una empresa especializada contratada por usted.

En los casos 1 y 2, la totalidad del consumo dejado en estudio será cargado en el siguiente periodo de facturación. Para el caso 3 usted cuenta con dos meses para reparar la fuga y en ese tiempo el prestador de los servicios públicos domiciliarios facturará el promedio histórico de consumos de su inmueble. A partir del tercer mes se facturará la totalidad de lo registrado en el medidor. Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Testigo 1

Recibí a conformidad

Atendió: SAMUEL MEDINA TANGARIFE

Identificación:1018567804

Firma:



OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda | Dirección Testigo: CR 72A CL 31 -51 | Teléfono Testigo: 3001219663 | Además: Se deja notificación bajo puerta principal

FECHA y HORA:28/OCT/2025 11:18 A. M.

REVISION PREVIA

Número Orden:601682637

Cliente:PAVAS OROZCO MARGARITA

Dirección:CR 72 A CL 30 C -12 (INTERIOR 302 )

AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Motivo Solicitud de Investigación de Consumos

Servicio Suscrito 119365091

Fecha Inicio Revisión:04/11/2025 02:18 p. m.

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
WATERTECH - SIRIUS-S	
Serie #: 2022541467	
Ubicación: AL FRENTE	

Medida(s):

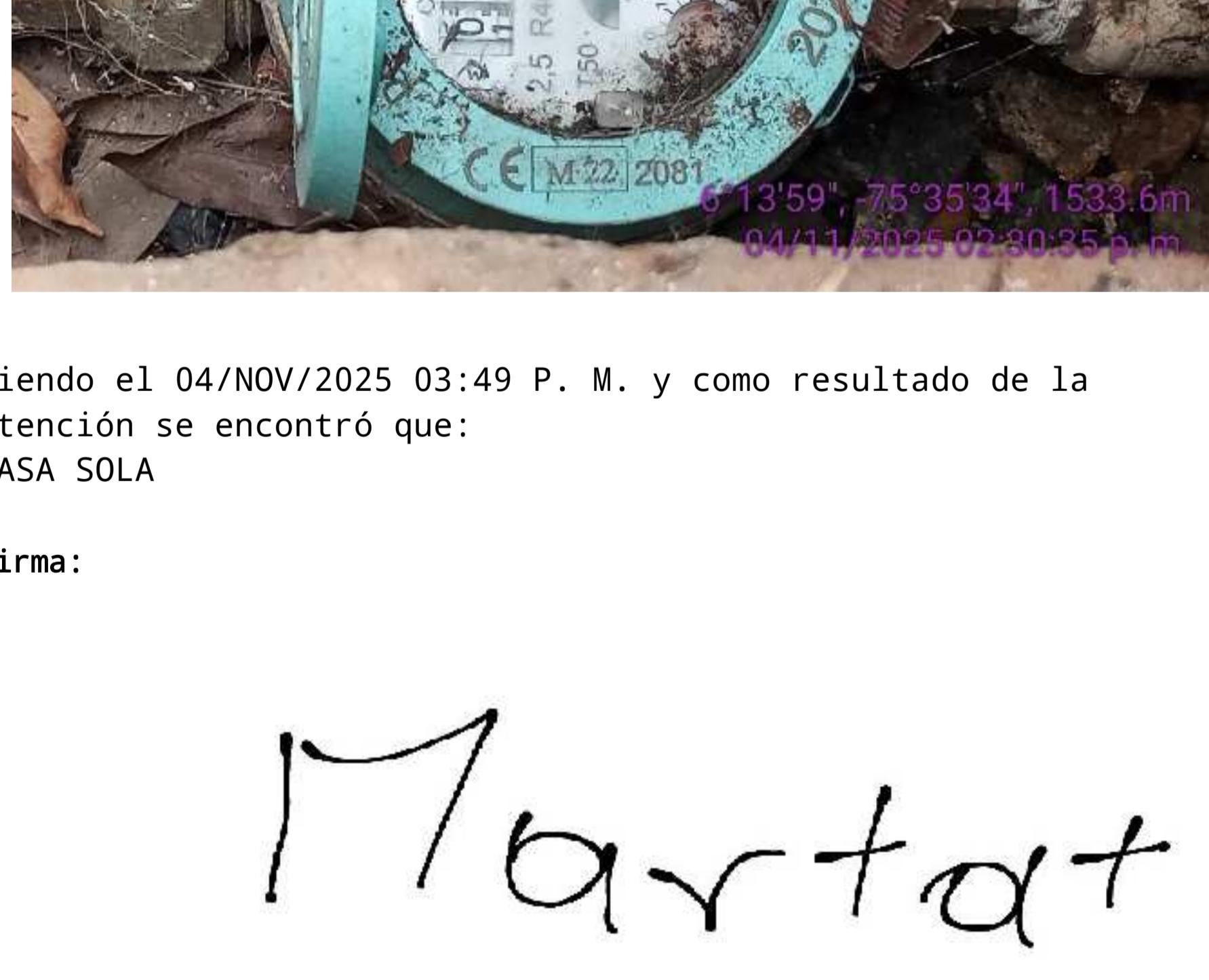
Acueducto		
Lectura	4/nov/2025	00186

Reporte

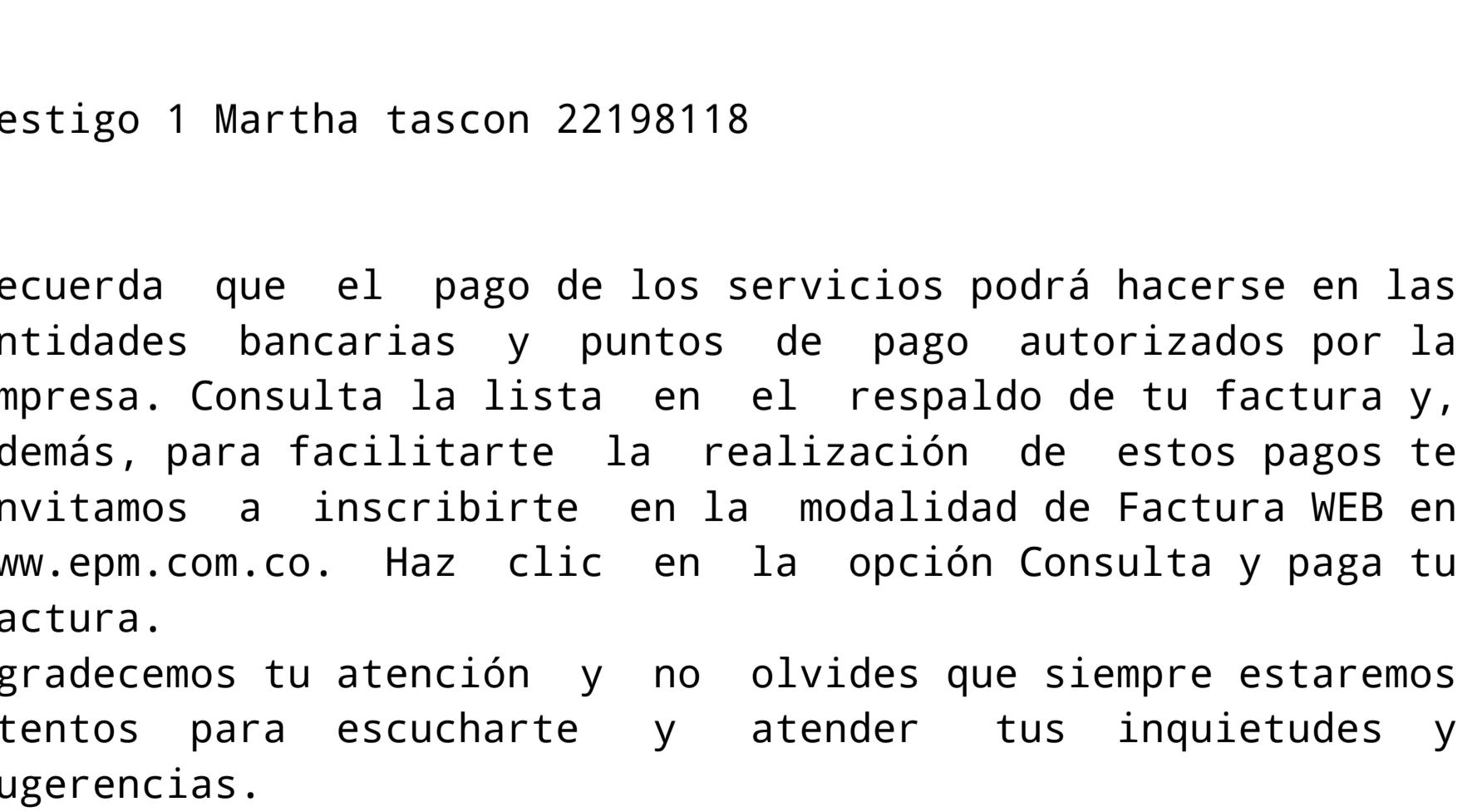
Observación Adicional CASA SOLA

Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: vivienda | Diametro: media Pulgada(s) | Medidor empotrado: no | Además: se tocó timbre suena nadie sale no responden llamados no hay contacto de registro datos usuario se visito 2 veces primera hora 02:30 visita segunda hora 03:48 dirección de testigo CR 72 A CL 30 C -27 ver evidencia fotográfica

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 04/NOV/2025 03:49 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:

CASA SOLA

Firma:

Margarita

Testigo 1 Martha tascon 22198118

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:ALVAREZ JARAMILLO HENRY DE JES Identificación:8438443 CON2486 04/NOV/2025 03:49 P. M.

Número Orden:604581254

Dirección:CR 72 A CL 30 C -12 (INTERIOR 302 )

AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 119365091

Elemento de medida:WATERTECH\_SIRIUS-S\_2022541467

AVISO 2<sup>a</sup> VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios pùblicos domiciliarios le informa que en la primera visita a su inmueble, no fue posible realizar la revisión para determinar la causa que originó el aumento en el consumo de acueducto, por lo tanto se programa una segunda y última visita para el 19/Noviembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, y en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.

La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios pùblicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115 o Aguas de Malambo 01 8000 518196, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios pùblicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

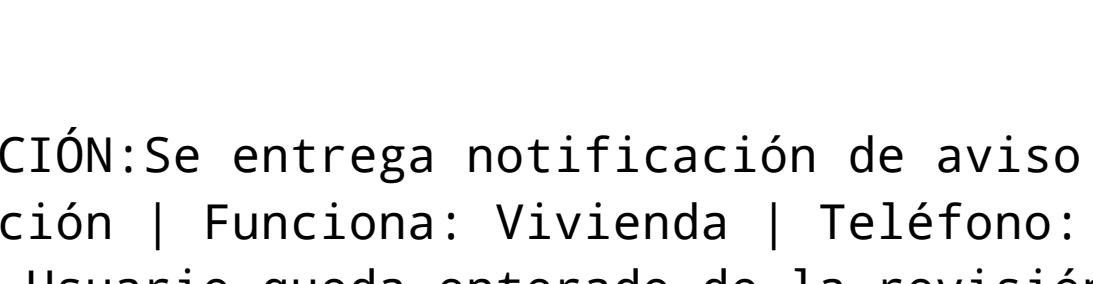
En calidad de:Usuario

Recibí a conformidad

Atendió:Yesenia Osorio Henao

Identificación:1128457836

Firma:



OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda | Teléfono: No suministra | Además: Usuario queda enterado de la revisión.

FECHA y HORA:12/NOV/2025 02:40 P. M.

**REVISION PREVIA**

Número Orden:604580099

Cliente:PAVAS OROZCO MARGARITA

Dirección:CR 72 A CL 30 C -12 (INTERIOR 302 )

AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Motivo Solicitud de Investigación de Consumos

Servicio Suscrito 119365091

Fecha Inicio Revisión:19/11/2025 09:40 a. m.

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que:

**Medidores:****ACUEDUCTO****REVISADO**

WATERTECH - SIRIUS-S

Serie #: 2022541467

Ubicación: AL FRENTE

**Medida(s):****Acueducto**

Lectura 19/nov/2025

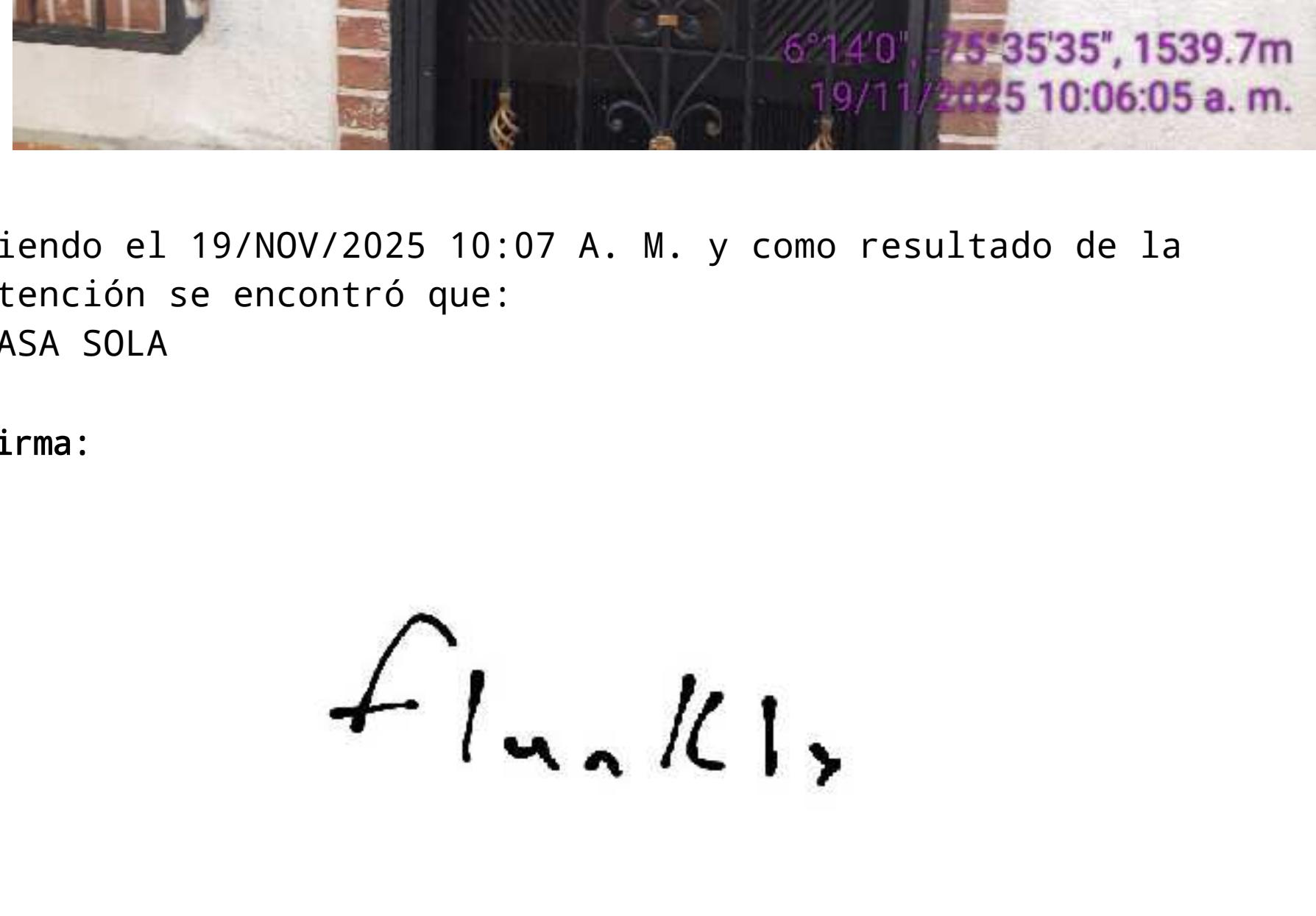
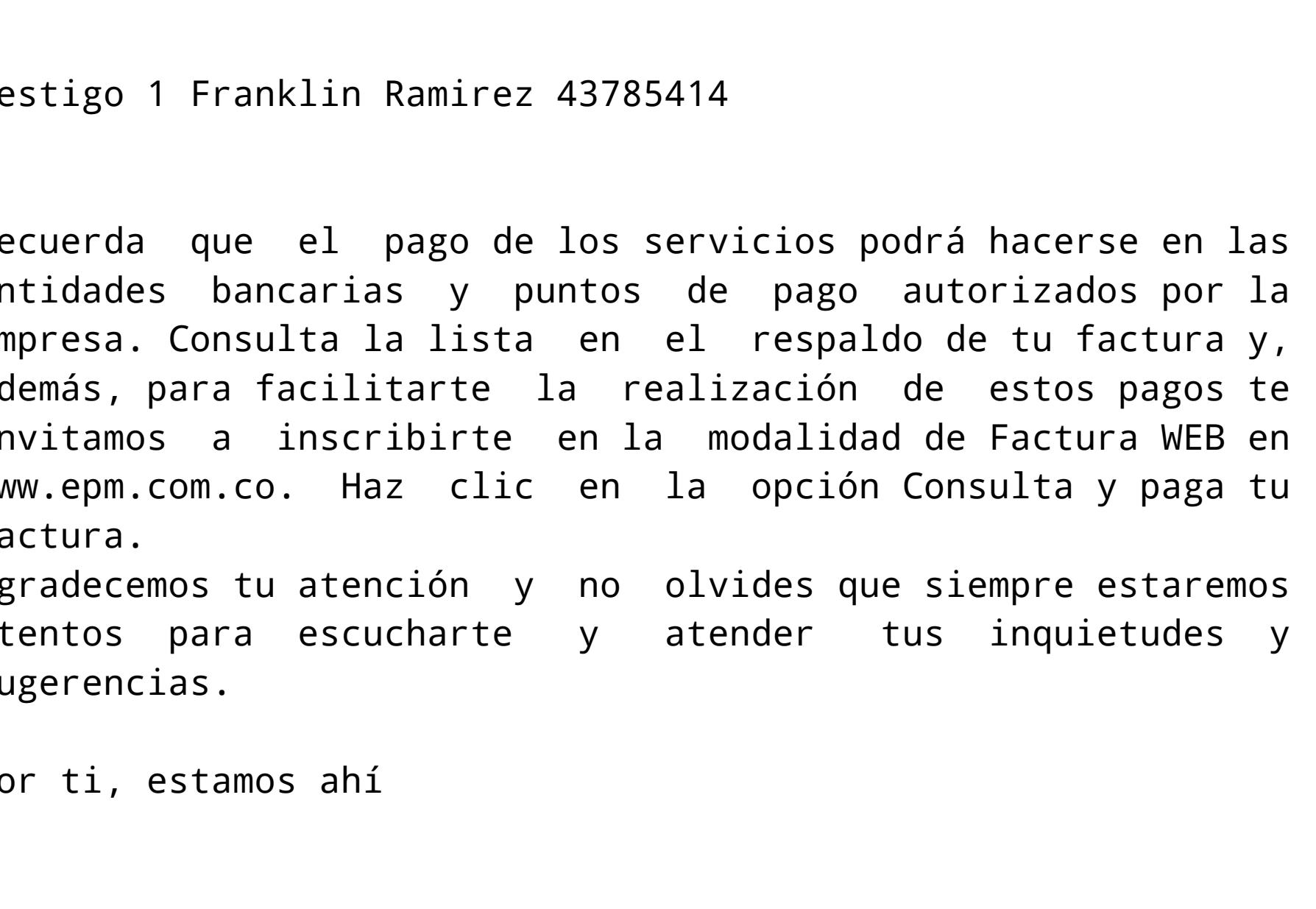
**\*\* SIN LECTURA \*\***

**Observaciones:**

\* IMPOSIBILIDAD DE ACCESO

**Reporte****Observación Adicional CASA SOLA**

Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: Vivienda |Diametro: media Pulgada(s) | Medidor empotrado: no |Además: se insiste tocando timbre varias veces se visito 2 veces primera hora 9:40 AM segunda hora 10:07 AM se busca testigo firma rondero ver evidencia fotográfica , ver evidencia fotográfica

**Evidencia fotográfica 1****Evidencia fotográfica 2**

Siendo el 19/NOV/2025 10:07 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

CASA SOLA

Firma:

flankis

Testigo 1 Franklin Ramirez 43785414

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:Sebastián Davila Velez Identificación:1000440669  
CON2229 19/NOV/2025 10:07 A. M.



## Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



[www.envia.co](http://www.envia.co)

## 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

<b>Id mensaje:</b>	1479886
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	linamarce131@gmail.com - María Camila Marin Cardeño
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120000911
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-23 18:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/01/23 Hora: 18:04:33		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/23 18:04:33  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)</b>	Fecha: 2026/01/23 Hora: 18:04:34	Jan 23 18:04:34 s12146759 postfix /smtp[525947]: 024191E010EF: to=<linamarce131@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.2, delays=0.09/0/1/0.14, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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 ffacd0b85a97d-435b75d6ac6si5454153f8f.20 2 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/23 18:22:27  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificación</b>	Fecha: 2026/01/23 Hora: 18:22:30	Consumo para id 1479886, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120000911

### 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-13293300-Q4Y8-5669.pdf	application/pdf	a0eb22571a1e3bf79bbb4303101415581fe87d02f1d1e75616f5b36683a478dc

### 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

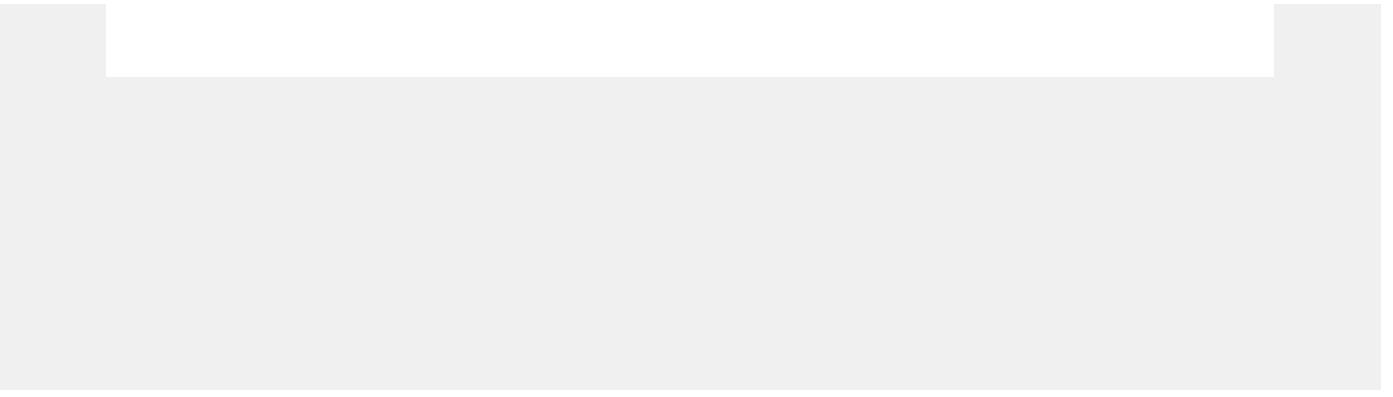
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120000911. 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>.

Gracias por utilizar los medios digitales



[www.envia.co](http://www.envia.co)