

Datos de la petición

Petición presentada por	Merlis Merlano Urzola	Número de radicado	20250120200469
		Fecha de radicado	22/10/2025
Dirección de respuesta	merlisurzola@gmail.com	Número de respuesta	20250130192798
		Fecha de respuesta	24/10/2025

Apreciada Merlis,

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.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades. Por ello, hemos analizado detenidamente la petición que nos hizo llegar con el radicado N° 20250120155079, a través de la cual solicita condonación de la deuda o en su defecto financiar su factura del contrato N° 12633322, asociado al inmueble con dirección rural 190156100692370000_190156100692370000 del municipio de Caucasia.

Con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, a continuación, respondemos a su solicitud.

Respuesta a su petición

De acuerdo con lo indicado en su escrito, hemos llevado a cabo las validaciones correspondientes, identificando que a la fecha del presente comunicado, el contrato N° 12633322, bajo el cual se factura el servicio público de energía en el inmueble ubicado en la dirección rural 190156100692370000_190156100692370000 del municipio de Caucasia que presenta un valor pendiente de pago por \$ 18.343.327,34 que corresponde al siguiente detalle.

Cuenta de cobro	Factura	Periodo	Total	Monto facturado	Monto aplicado	Saldo pendiente	Pagado el	Vence el
3870759954	1415929786	oct-24	\$ 2.595.977,66	\$ 2.595.977,66	\$ -	\$ 2.595.977,66		06-11-2024
3736098418	1373218293	dic-23	\$ 3.390.717,72	\$ 3.390.717,72	\$ -	\$ 3.390.717,72		09-01-2024
3721489470	1368523633	nov-23	\$ 115.484,79	\$ 115.484,79	\$ -	\$ 115.484,79		06-12-2023
3707758777	1364118216	oct-23	\$ 127.895,66	\$ 128.100,48	\$ -	\$ 127.895,66		07-11-2023
3692230401	1359316456	sep-23	\$ 120.606,95	\$ 120.655,73	\$ -	\$ 120.606,95		05-10-2023
3677663734	1354557506	ago-23	\$ 146.027,40	\$ 146.027,40	\$ -	\$ 146.027,40		08-09-2023
3661820532	1349239209	jul-23	\$ 4.105,22	\$ 4.105,22	\$ -	\$ 4.105,22		10-08-2023
3647438036	1344537297	jun-23	\$ 155.000,26	\$ 155.000,26	\$ -	\$ 155.000,26		10-07-2023
3631287850	1339149077	may-23	\$ 128.643,81	\$ 128.643,81	\$ -	\$ 128.643,81		07-06-2023
3615555900	1334314647	abr-23	\$ 157.147,38	\$ 157.147,38	\$ -	\$ 157.147,38		05-05-2023
3601269660	1329634727	mar-23	\$ 125.808,82	\$ 125.808,82	\$ -	\$ 125.808,82		03-04-2023
3586331936	1325168871	feb-23	\$ 84.571,45	\$ 84.571,45	\$ -	\$ 84.571,45		03-03-2023
3570164650	1320084380	ene-23	\$ 51.257,07	\$ 51.257,07	\$ -	\$ 51.257,07		03-02-2023
3567664449	1319201027	ene-23	\$ 2.746.821,11	\$ 2.746.821,11	\$ -	\$ 2.746.821,11		03-02-2023
3554611387	1315222536	dic-22	\$ 52.985,75	\$ 52.985,75	\$ -	\$ 52.985,75		04-01-2023
3537982717	1309923210	nov-22	\$ 45.290,24	\$ 45.290,24	\$ -	\$ 45.290,24		05-12-2022
3523592054	1305047218	oct-22	\$ 57.138,46	\$ 250,40	\$ -	\$ 57.138,46		03-11-2022
3521347603	1304345420	oct-22	\$ 177.228,36	\$ 148.761,32	\$ -	\$ 177.228,36		03-11-2022
3504199195	1298912357	sep-22	\$ 77.633,19	\$ 50.016,49	\$ -	\$ 77.633,19		04-10-2022
3487767419	1293649800	ago-22	\$ 1.577.523,05	\$ 1.550.237,37	\$ -	\$ 1.577.523,05		05-09-2022
3469849837	1288461647	jul-22	\$ 193.201,93	\$ 163.589,41	\$ 193.201,93	\$ -	26-08-2022	05-08-2022
3466169565	1287383390	jul-22	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -		05-08-2022
3450996405	1283078066	jun-22	\$ 2.549.965,31	\$ 2.549.965,31	\$ 1.739.514,30	\$ 810.451,01	26-08-2022	07-07-2022
3432163868	1277977146	may-22	\$ 901.181,73	\$ 901.181,55	\$ 351.486,50	\$ 549.695,23	26-08-2022	06-06-2022
3420077483	1274710739	may-22	\$ 5.773.395,66	\$ 5.773.395,66	\$ 728.078,91	\$ 5.045.316,75	08-07-2022	06-06-2022
					TOTAL	\$ 18.343.327,34		

Nota: Cabe mencionar que, el valor adeudado puede incrementarse diariamente debido a los intereses de mora que se puedan generar, ya que estos no están incluidos en la suma mencionada.

Teniendo en cuenta lo expuesto, es importante precisar que, nuestra empresa ofrece la posibilidad de realizar financiaciones y facilidades de pago de los valores facturados en caso de requerirlo; sin embargo, por este medio no es posible realizar este tipo de tramites, toda vez que, el canal de atención definido para la atención de las financiaciones, son nuestras oficinas de atención al cliente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, se debe firmar un acuerdo de pago el cual estará sujeto al cumplimiento de las condiciones financieras y los requisitos que establece nuestra empresa, los cuales podrá consultar en las oficinas del servicio al cliente, toda vez que estos pueden variar dependiendo el monto y la relación con el predio. Así mismo, por este medio le pueden brindar toda la información relacionada con las alternativas de pago.

Por otro lado, es necesario precisar que, si usted no es el propietario del inmueble y va a solicitar el diferido, debe presentar una autorización de este, el cual debe estar acompañado de la cédula y un documento que demuestre que quien da la autorización es el dueño de la instalación.

Adicionalmente, este documento debe contener como mínimo los datos del inmueble (contrato y dirección) para el cual se está autorizando realizar la negociación de deuda, además de la empresa a la cual va dirigida la autorización.

Al momento de llegar al acuerdo de pago y/o realizar abonos a la obligación pendiente, nuestra empresa procederá con el restablecimiento de los servicios en caso de estar suspendidos, en un término de veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la respuesta favorable de la solicitud de reconexión, o eliminada la causa que dio origen a la suspensión.

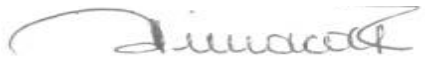
Importante:



Una vez cumpla con los requisitos informados, puede realizar su petición a través de un representante de servicio en cualquiera de las Oficinas, ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos.

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,



DIANA MARIA CALLE R
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13128904-Z5K5



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1427268
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	merlisurzola@gmail.com - Merlis Merlano Urzola
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120200469
Fecha envío:	2025-10-27 18:06
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: 2025/10/27 Hora: 18:09:13		Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:09:13 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: 2025/10/27 Hora: 18:09:15	Oct 27 18:09:15 cl-t205-282cl postfix /smtp[25192]: A1F251248820: to=<merlisurzola@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.09/0.02/0.97/0.28, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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 5b1f17b1804b1-475dd905a47si45191785e9.35 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:21:13 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/27 Hora: 18:21:16	Consumo para id 1427268, 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 20250120200469

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13128904-Z5K5-8754.pdf	application/pdf	657cd0bfb4fe105adf02cc19d48e38640f497f653957857cfd33d7d57e7afd55

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

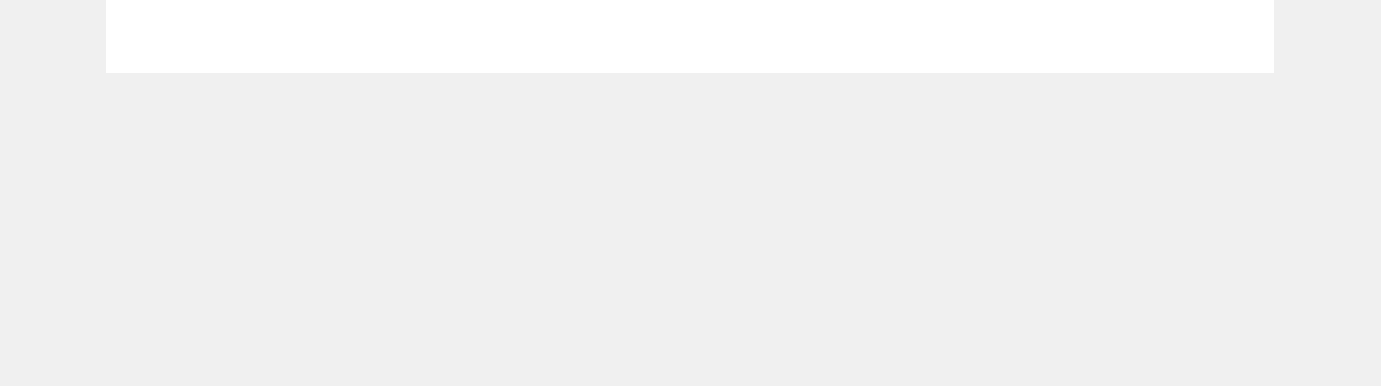
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120200469. 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