



Datos de la petición

Petición presentada por	Lucy Victoria Giraldo Ochoa	Número de radicado	20240120077110
		Fecha de radicado	29/04/2024
Dirección de respuesta	lucyvg97@hotmail.com	Numero de respuesta	20240130111602
		Fecha de respuesta	14/05/2024

Apreciada Lucy Victoria,

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 solicita migrar el servicio de gas de la dirección CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 207) en Itagüí Antioquia para la dirección CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 204) ya que el interior 204 no tiene servicio de gas y necesita legalizarlo, indicando que, por problemas de nomenclatura generado por EPM, la cuenta de servicios llega al 205 pero es el apartamento 204 de la torre 12. 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

En atención a su solicitud informamos que, realizamos visitas de revisión técnica a las direcciones:

CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 204) con orden de trabajo número 443170603.
CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 205) con orden de trabajo número 443171233.
CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 207) con orden de trabajo número 444125768.

En las cuales se encontró:

CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 204): Se encontró ésta dirección con servicio de gas natural, habilitado y en estado conexión, se revisó por carga y flujo el funcionamiento del medidor, el medidor surte a la dirección correcta, los datos del medidor coinciden con la información que tenemos en nuestros sistemas de información, la dirección la encontramos correcta tanto en terreno como en nuestro sistema facturador, el medidor del servicio de gas del interior 204 tiene serie 100025031, marca Kunho, lectura 3483 y se factura en el contrato de servicios públicos número 281468.

CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 205): Se realiza visita a la instalación para el servicio de gas, medidor con serie 21211002989, marca GTEC, lectura 00278, el gas aun no ha sido legalizado, por lo tanto, no es posible revisar por flujo, se verifica que usuario se surte de gas propano GLP, en el contrato de servicios públicos de esta dirección número 281501 solo se factura los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y energía eléctrica.

CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 207): Se encontró medidor de serie 201621076796 y lectura correcta 873, medidor con servicio registra y controlándolo no se ver registrar, no hay trocamiento, no hay error lectura, no hay escape, aforo consiste en 4 quemadores, se revisó por flujo, se descarta trocamiento

De acuerdo con lo solicitado en su comunicación y lo encontrado en las revisiones técnicas, concluimos que los interiores 204 y 207 tienen el servicio de gas habilitado, en estado conexión, con uso constante y se facturan correctamente según los registros de nuestros sistemas de información, por ello, no es posible acceder favorablemente de trasladar el servicio de gas del interior 207 al 204 que según su información éste último no tiene servicio de gas. No hemos encontrado problemas generados por EPM respecto a las nomenclaturas de los apartamentos indicados por usted.

Anexo a este oficio de respuesta compartimos las tres ordenes de trabajo que mencionamos anteriormente, en las cuales se puede observar el registro fotográfico de los medidores revisados.

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,



ANDRÉS FELIPE ZÁRATE GRAJALES
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-11696972-Q9H2, PQR-11697064-T7R2, PQR-11697108-Q7Q7

Anexo (3 Folios):

- Actas de trabajo números 443170603, 443171233 y 444125768.

EFFECTUAR REVISION DIRECCION

Número Orden:443170603

Cliente:

Dirección:CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 204)
AN ITAGUI - Antioquia

Actividad: EFFECTUAR REVISION DIRECCION

Servicio Suscrito: 97178134

En la fecha funcionarios Autorizados por las Empresas Públicas de Medellín le han efectuado una visita domiciliaria con el fin de realizar una revisión técnica a las instalaciones.

Reporte

Observaciones adicionales: ATENDIDO

Departamento: Antioquia

Municipio: ITAGUI

Dirección estandarizada: CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 204)

Urbana/Rural: URBANA

Categoría: Residencial

Coordenadas: 6.164898333333334, -75.63384833333333

PK_Predio: 3601001039003800026

PK_Constru: 360100103900380002600010000000000

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2

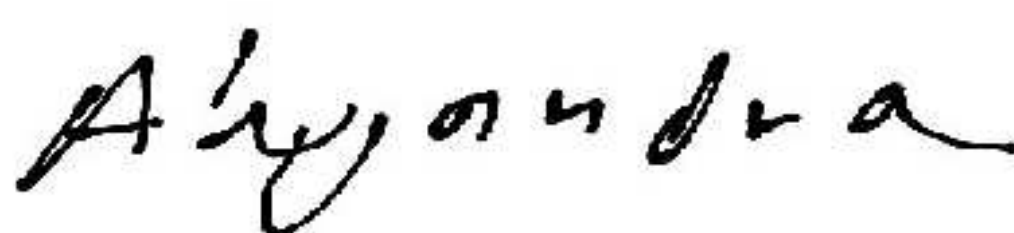


Siendo el 06/MAY/2024 03:49 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:

DIRECCIÓN/PAGINACIÓN CORRECTA

SEGUN REVISION POR CARGA/FLUJO PREDIO CON DIRECCION CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 204) PAGINACION CORRECTA PARA EL MUNICIPIO ITAGUI, SERVICIO DE GAS, SERIE 100025031 MARCA KUNHO LECTURA 3483

Firma:



Usuario Alejandra toscan 1005036468

Para conocer el resultado oficial de esta visita. Es indispensable presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de servicio al cliente 48 horas después de la visita, si el reclamo fue presentado a través de carta o por el canal virtual (www.epm.com.co), la respuesta se le dará de la misma forma. Información adicional será suministrada en la línea de atención al cliente 4444115.

INSCRÍBETE EN FACTURA WEB INGRESANDO A www.epm.com.co, PAGA Y CONSULTA TU FACTURA EN LÍNEA.

Revisor:USME GUERRA OMAR DE JESUS Identificación:1020435597
CON2273 06/MAY/2024 03:49 P. M.



EFFECTUAR REVISION DIRECCION

Número Orden:443171233

Cliente:

Dirección:CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 205)
 AN ITAGUI - Antioquia

Actividad: EFFECTUAR REVISION DIRECCION

En la fecha funcionarios Autorizados por las Empresas Públicas de Medellín le han efectuado una visita domiciliaria con el fin de realizar una revisión técnica a las instalaciones.

Reporte

Observaciones adicionales: ATENDIDO
 Departamento: Antioquia
 Municipio: ITAGUI
 Dirección estandarizada: CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 205)
 Urbana/Rural: URBANA
 Categoría: Residencial
 Coordenadas: 6.164898333333334, -75.63384833333333
 PK_Predio: 3601001039003800026
 PK_Constru: 36010010390038000260001000000000

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 06/MAY/2024 03:49 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
 CAMBIAR DIRECCIÓN/PÁGINACIÓN
 SUGERENCIA: SE REALIZA VISITA A LA INSTALACIÓN CON DIRECCION CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 205), PARA EL SERVICIO DE GAS, MEDIDOR CON SERIE 21211002989 MARCA GTEC LECTURA 00278, ADEMÁS ESTA DIRECCIÓN FACTURA ACTUALMENTE LOS SERVICIO DE ENERGÍA Y ACUEDUCTO, EL GAS AUN NO A SIDO LEGALIZADO EN OPEN SE ENCUENTRA SERVICIO SUSPENDIDO, POR LO TANTO NO ES POSIBLE REVISAR POR FLUJO, SE VERIFICA QUE USUARIO SE SURTE DE GAS PROPANO GLP

Firma:

Alejandra

Usuario Alejandra toscan 1005036468

Para conocer el resultado oficial de esta visita. Es indispensable presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de servicio al cliente 48 horas después de la visita, si el reclamo fue presentado a través de carta o por el canal virtual (www.epm.com.co), la respuesta se le dará de la misma forma. Información adicional será suministrada en la línea de atención al cliente 4444115.
 INSCRÍBETE EN FACTURA WEB INGRESANDO A www.epm.com.co, PAGA Y CONSULTA TU FACTURA EN LÍNEA.

Revisor:USME GUERRA OMAR DE JESUS Identificación:1020435597
 CON2273 06/MAY/2024 03:49 P. M.

REVISAR CONSUMOS

Número Orden:444125768

Cliente:

Dirección:CL 75 SUR CR 52 G -101 (INTERIOR 207)
AN ITAGUI - Antioquia

Actividad: REVISAR CONSUMOS GAS
Servicio Suscrito: 123636995

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 dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

GAS	REVISADO
SHINHAN - G1.6	
Serie #: 201621076796	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Gas	
Lectura	9/may/2024 00873.000

Reporte

Observaciones adicionales: ATENDIDO
Tiempo de Ocupación: 5
Unidad de Ocupación: AÑO
Otra observación: Se encontró: medidor de serie y lectura correcta, medidor con servicio registra y controlandolo no se ver registrar, no hay trocamiento, no hay error lectura, no hay escape, aforo consiste en 4 quemadores, se revisó por flujo, se descarta trocamiento | Funciona: vivienda | Diametro: 1/2 Pulgada(s) | Medidor empotrado: no |
Nro. De Personas: 4

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 09/MAY/2024 09:20 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Además: Direcciones internas de la unidad diferentes a las de EPM, según portero la dirección CL 75 SUR CR 52 G -101 INTERIOR 207 Dada por EPM corresponde a la dirección interna de la unidad como CL 75 SUR CR 52 G -101 BLOQUE 12 INTERIOR 202, centro de medición con múltiples marcas corregidas| Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

Mariluz Delgado

Usuario Mariluz delgado 43591260

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

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. 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:GIRALDO LOTERO SEBASTIAN Identificación:1001361646
CON2428 09/MAY/2024 09:20 A. M.