

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera 02/12/2025	Retiro en cartelera 09/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Datos de la petición

Petición presentada por	Marcela Margarita Reina Batista	Número de radicado	20250120224654
		Fecha de radicado	25/11/2025
Dirección de respuesta	Anpelito366@hotmail.com	Numero de respuesta	20250130213390
		Fecha de respuesta	27/11/2025

Apreciada Marcela Margarita,

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 el detalle del acuerdo de pago realizado en febrero de 2022, donde se especifica año por año: 2022 - 2023 - 2024 - 2025, el valor del acuerdo descontado en la factura mes a mes. Falta del capital como los intereses. De igual forma, solicita correcciones en las cuotas relacionadas en la factura, que a la fecha de hoy deberían ser 45 cuotas, no 23 como relacionan en las facturas. 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, se procedió con la revisión de su caso, y con el fin de brindar una respuesta a su requerimiento y dar claridad frente a lo argumentado en su comunicación, consideramos los siguientes elementos:

Para iniciar es importante precisar que, luego de efectuadas todas las verificaciones pertinentes en los sistemas que soportan la facturación de nuestra entidad, evidenciamos que, la dirección CR 82 B CL 49 - 22 de Medellín, asociada al contrato 1219061, registra la financiación del mes de febrero del año 2022 por motivo de instalación del servicio de gas, por un valor total financiado de \$1.744.016, a 120 cuotas mensuales de \$23.874; además, le enunciamos que la primera cuota de dicha financiación se cobró en la factura del mes de marzo del año 2022.

Concepto	Valor financiado	Cantidad de cuotas	Valor de la cuota	Saldo pendiente	Cuotas cobradas	Cuotas pagadas	Fecha de ingreso	Valor pagado	Interés acumulado	Última liquidación
Red interna y conexión del servicio de gas	\$1.744,016	120	\$ 23,874	\$1,687,348	23	16	11/02/2022	\$56,668	\$1,130,574	11-11-2025

Seguidamente, le explicamos que, las cuotas de las financiaciones se liquidan mensualmente con un valor fijo, aplicando una tasa de interés remuneratoria variable con base en la tasa de mercado o la tasa de interés bancaria corriente, que esté vigente al momento de la liquidación de cada cuota, según la línea o concepto de la financiación.

Esto quiere decir que, aunque la proyección del diferido (cuota y plazo) se calcule al momento de la solicitud del usuario con base en la tasa DTF vigente ese día, los intereses se liquidan con la DTF vigente al momento de la liquidación de cada mes y sobre el saldo del capital que se tenga.

Debe tener en cuenta que, del valor de cada cuota que paga, se aplica primero el porcentaje del interés y el resto al capital, siendo terminado el diferido cuando se haya cancelado la totalidad del capital, lo que puede generar que el número de cuotas totales aumente o disminuya.

Sin embargo, debido al incremento tan elevado que han tenido las tasas en el segmento financiero (DTF), el valor del interés ha sido mayor a la cuota pactada y, por ende, se ha visto aumentado el valor a pagar, lo cual se refleja en la factura.

Por lo que, se ha realizado un abono a capital de la financiación por la instalación del servicio de gas por valor de \$56.668, dado que, el saldo de \$1.130.574 corresponde a los intereses generados; por lo cual, a la fecha del presente comunicado adeuda un valor total de \$1.687.348.

Vale la pena aclarar que las variaciones en la tasa DTF, generan que el número de cuotas pagadas puedan ser menores a las pactadas, cuando la tasa se mantiene a la baja, o que sean más cuotas de las pactadas, cuando la tasa se incrementa mucho como en este caso en particular, razón por la cual no se ha saldado la financiación.

Información general

• INTERÉS CUOTA FINANCIACIÓN: Interés variable mensual para red interna **DTF+ 7** puntos y para conexión **DTF+ 7** puntos.

• INTERÉS MORATORIO: EPM podrá cobrar hasta la tasa máxima permitida.

• DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA SOLICITUD DE FINANCIACIÓN: La establecida en el decreto EPM 1649 del 18 de diciembre de 2007.

• ADVERTENCIA: En cumplimiento del numeral 1.2.6.6, literal b, de la resolución No. 14471 de 2002, de la Superintendencia de Industria y Comercio- SIC-, EPM le informa que en el mercado se encuentran disponibles dispositivos detectores de monóxido de carbono (CO) para ser instalados en viviendas que disponen del servicio de gas natural.

• RED INTERNA: La red interna de gas, será diseñada y construida por el contratista de obra y en todo caso, siempre será revisada y aprobada por EPM. El alineamiento horizontal de la red interna de gas, estará definida por las normas técnicas colombianas (NTC) y los procedimientos vigentes establecidos para la construcción de las redes de gas. El precio de la red interna depende del material utilizado para su construcción, no depende de la longitud de la red ni del estrato del cliente. La red interna incluye: 1. Montaje de la red interna, construcción y salida para la conexión del gasodoméstico con su señalización. 2. Las obras civiles, excepto el enchape y la moldura o canaleta necesarias para ocultar la tubería. Los acabados especiales no están incluidos en los precios ni en las ofertas de financiación. 3. El gabinete del centro de medición, cuyo acabado se entrega en revoque con pintura. Los acabados especiales no están incluidos en los precios ni en las ofertas de financiación. 4. Las ventilaciones.

Cuando EPM sea quien construya la red interna, el cliente acepta el material utilizado para ello. La red interna de gas tendrá una garantía de un (1) año a partir de la fecha de expedición del aprobado construcción por parte de EPM y el medidor de tres (3) años desde su instalación. Cualquier modificación inconsulta de la red por parte del cliente o usuario invalida la garantía. El valor de la financiación que apruebe EPM será incluido en la factura de servicios públicos correspondiente al plazo elegido. La construcción de la red interna no incluye el corte de los mesones o muebles para albergar gasodoméstico, ni la conversión de gasodomésticos, para esto el cliente deberá contactar al servicio técnico de la marca correspondiente.

• CONEXIÓN A LA RED: Los precios de la conexión de la red son regulados por la CREG (excepto la calibración del medidor). El centro de medición incluye: medidor, regulador y válvula. El medidor tendrá una garantía de 3 años desde su instalación. Si al momento de gasificar la instalación el cliente cambia de decisión y no desea el servicio de gas, todos los costos objeto de la financiación serán cobrados de contado en la factura de servicios públicos.

• El solicitante acepta la financiación solicitada, de acuerdo con los valores establecidos por EPM.

• Si al momento de gasificar la instalación el cliente cambia de decisión y no desea el servicio de gas, todos los costos en los que EPM haya incurrido con objeto de la financiación, serán cobrados de contado al solicitante en la factura de servicios públicos.

OTROS: Para vivienda unifamiliar es obligación del solicitante tramitar las autorizaciones de los propietarios de los inmuebles que puedan ser afectados en la instalación de la red, conexión al servicio y utilización de las zonas comunes.

- *DTF+7 autorizado al momento de firmar la solicitud para la conexión y red interna del servicio de gas.*

Por otra parte, debe tener en cuenta que, las tasas de interés no son definidas por EPM, sino por las entidades competentes como el Banco de la República, el DANE, entre otras y cuyo porcentaje es variable de un mes a otro de acuerdo con los días del periodo.

Como opción ante la situación actual del país, en la que las tasas de interés están en aumento, con el fin de saldar el monto pendiente de dicha financiación, se presenta lo siguiente:

- Solicitar un cupón con el valor total adeudado de capital.

El cual, puede solicitar en nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos.

Finalmente, le anunciamos que la presente respuesta se da a manera de información general y frente a la cual no procede ningún recurso de ley.

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,



LADY MARISOL BAENA BALCAZAR
Empresas Públicas de Medellín E.S.P



Bienvenidos a envía electrónico

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



www.envia.co

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:	1449152
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	Anpelito366@hotmail.com - Marcela Margarita Reina Batista
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120224654
Fecha envío:	2025-11-28 18:02
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: 2025/11/28 Hora: 18:03:57		Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:03:57 Política: 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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:03:58	Nov 28 18:03:58 cl-t205-282cl postfix /smtp[3490]: CF32D12485FE: to=<Anpelito366@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook .com[52.101.73.0]:25, delay=1.1, delays=0.12/0.02/0.66/0.3, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[5 2.101.73.0] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AM3PEPF00009B9D.eurprd04.prod.outlook.c o m 2025-11-28T23:03:58.707Z 08DE2EA66E4C797E] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:43:23 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:43:26	Consumo para id 1449152, 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

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-13216235-W6P5-1000.pdf	application/pdf	a43186c9ea4ff2fae6babc98885100511fb6a51f4b5a235d581b607d49ff54e1

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 20250120224654. 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