

Datos de la petición

Petición presentada por	Adriana Patricia Correa Ospina	Número de radicado	20250120187992
		Fecha de radicación	03/10/2025
Dirección de respuesta	Carrera 24 Nro. 21- 22 barrio Villa Fátima Yarumal, Antioquia	Número de oficio	20250130190866
		Fecha de respuesta	22/10/2025

Apreciada Adriana Patricia,

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 se realice la reconexión del servicio de gas domiciliario en su propiedad, ubicada en la Carrera 24 Nro. 21- 22 barrio Villa Fátima del municipio de Yarumal, Antioquia, con contrato 6578819 con instalación 190888100281050000_K24 C21-22, argumentando que este fue suspendido por EPM cuando le instalaron la red de gas al vecino por parte de personal de EPM, le suspendieron el servicio de gas domiciliario en su vivienda la cual tiene toda la instalación de la red de gas y desde hace un año y medio no tiene servicio de gas domiciliario en la misma. 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

Con el propósito de brindar respuesta a su requerimiento, se procedió a realizar las verificaciones correspondientes del caso con nuestro personal del área operativa quienes llevaron cabo visita en la dirección referenciado con se evidenció que la suspensión del servicio se debe al vencimiento de la revisión periódica (revisión que se debe realizar cada 5 años) la cual, al momento de la visita, la vivienda se encontraba en reforma. Por lo anterior no tiene relación la instalación de la vivienda del primer piso instalada en el 2024 como lo refiere en su escrito. Se anexa registro fotográfico de la visita.

Por lo tanto, para reestablecer el servicio se debe solicitar la revisión periódica con el objetivo de certificar las condiciones de la red actual.

Importante:

La revisión periódica es la inspección obligatoria que debe hacerse cada 5 años a las redes internas de gas de los hogares, comercios e industrias y todo lo correspondiente a Línea matriz (Red ubicadas en Zonas comunes).



Esta revisión se realiza para garantizar el buen funcionamiento y la seguridad en la instalación, en cumplimiento a la resolución CREG 059 de 2012 y reglamentada por la resolución 90902 del Ministerio de Minas y Energía o la norma que la sustituya, modifique o reemplace.

Es realizada por un organismo de inspección acreditado por el ONAC. Para la certificación de Industrias es importante que el organismo de inspección este acreditado para tal fin.



Para ello se hace diferentes pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento para garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidas.

En este punto, se precisa que:

- Cinco meses antes del vencimiento de la fecha de la revisión periódica, EPM comunica de manera consecutiva durante las 4 facturas de servicios públicos, mensajes en los cuales recuerda el deber de programar la visita de revisión.

"Tu vivienda o negocio está próxima(o) a cumplir cinco años desde la última revisión de la red de gas natural y debes renovar el certificado. Tú eliges el organismo de inspección para realizar la revisión, obtener el certificado y así evitar la suspensión del servicio. Cuentas con dos opciones para realizar este trámite: 1. Hacer tu revisión con EPM. Agenda tu cita en el 604-4444-115, 018000 415 115, a través de www.epm.com.co o con la asesora virtual EMA, en la línea WhatsApp 302 3000 115. 2. Realizar tu revisión con un organismo de inspección particular que esté registrado en el listado que puedes consultar en <https://onac.org.co/>. Ten presente que la renovación del certificado de la red es tu responsabilidad (Resolución CREG 059 de 2012).

- Faltando un mes para el cumplimiento del plazo máximo, si EPM no ha recibido copia del certificado de conformidad, procederá a avisarle al usuario por medio de un comunicado escrito, la fecha del vencimiento y lo invitará a realizar la revisión periódica. Este comunicado se envía como inserto en la factura de servicios públicos.
- Faltando diez días calendario antes de cumplirse el plazo máximo, EPM no ha recibido copia del certificado de conformidad, procederá a informar al usuario por medio de comunicado escrito la posible suspensión del servicio en caso de no realizar la revisión periódica antes del plazo máximo. Este comunicado llega por medio de correo a cada una de las direcciones.

Por lo tanto, para agendar la revisión periódica usted puede hacerlo a través de los siguientes canales:

- Línea de atención 604 44 44 115.
- Línea WhatsApp de Ema 302 3000 115.
- Página web www.epm.com.co, opción de transacciones rápidas / Agendamiento revisión periódica del servicio de gas.
- Página web www.epm.com.co con nuestra asesora virtual Ema en la opción agenda tu revisión periódica del gas.
- En las oficinas de atención de EPM en los municipios de Antioquia excepto en las del área metropolitana.

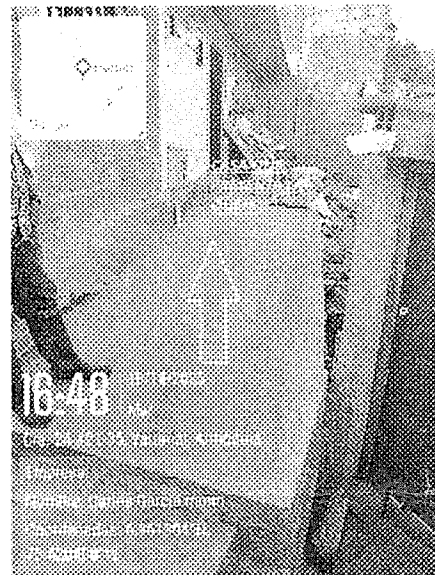
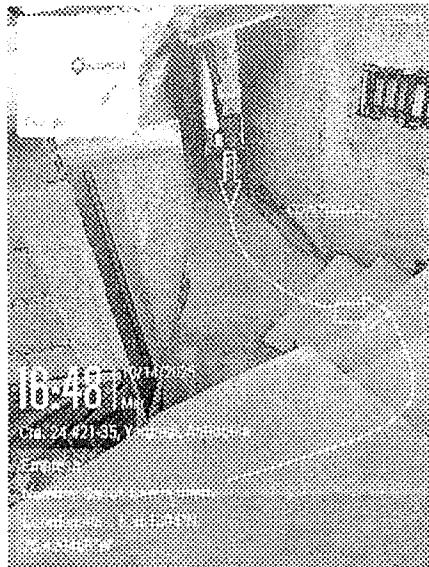
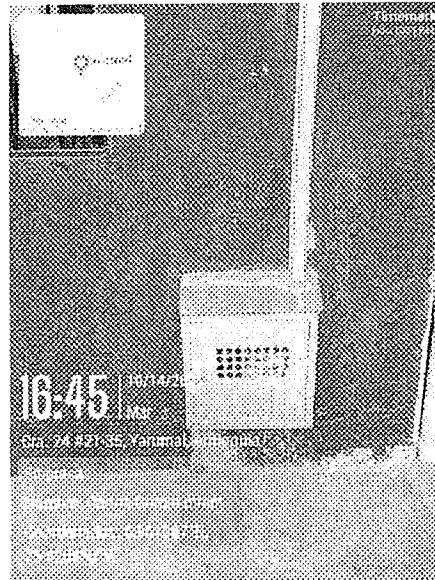
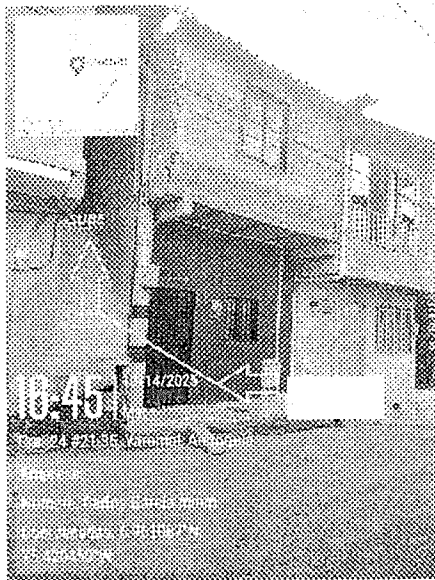
Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y le invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

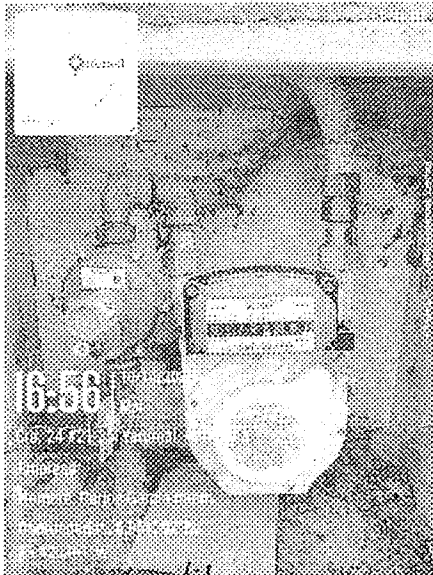
Atentamente,

ZORAYDA ANDREA MUÑETON MARÍN
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13084271-C9T4

Anexos: (1 folio) -- Registro fotográfico visita.





GUIA No. 6388996

DOC CLIENTE: 034054729703

FECHA 2025-10-24 15:46

DESTINATARIO: ADRIANA PATRICIA CORREA OSPINA

DIRECCION: CARRERA 24 NRO 21- 22 BARRIO VILLA FAT

REMITENTE: COLVANES SAS

ENERGY LOGISTICA

PIEZA 1/1

COBR0: 0

COLVANES SAS
Atencion al cliente
www.envia.com

ESTE ES

Lic. Min. Transporte 0696 de marzo 14/2000
Lic. Min. 001-004 del 4-8-2020
Vigilada y Controlada por Min. C
Cltu 4023 Transp. de Mercancia
Cltu 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054729703

CUFE
Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000290 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 23/10/2025 15:46				ORIGEN: YARUMAL-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR156				COSTO		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para MLC y RPT: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES		Desconocido		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657				PESO (gramos)		Reusado		1	
PARA: ADRIANA PATRICIA CORREA OSPINA				1000		No Resiste		2	
CARRERA 24 NRO. 21- 22 BARRIO VILLA FATIMA				PESO VOL		No Reclamado		3	
TEL: 3126005903				1		Dr. errada		4	
CEDULA 7117/NIT				PESO A COBRAR(kg)		Otras (Nov Operativa cerrada)		5	
COD. POSTAL 052030177				1		Fecha de devolución al remitente		6	
RECIBE LOS SABADOS: SI				VALOR DECLARADO		Observaciones en la entrega		7	
NOTAS				5000		Fecha estimada de entrega: 01/11/2025		8	
PQR-13084271-C9T4				VAL SERV DE		CDA		9	
Nombre CC Remite				FLETE VARIABLE		J0155		10	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:				0				11	
OFICIO				OTROS				12	
				TOTAL FLETE				13	
				0				14	
				CARTAPORTE SI				15	



COLVANES SAS. Nit: 800.185.306-4
Principal: Carrera 48 n 17A-10 Bogotá
Atención al usuario: 111.43.10038
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0696 de marzo 14/2000
Lic. Min. 001-004 del 4-8-2020
Vigilada y Controlada por Min. C
Cltu 4023 Transp. de Mercancia
Cltu 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054729703

CUFE
Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000290 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 23/10/2025 16:21				ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR156				CENTRO DE COSTO		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para MLC y RPT: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES		Desconocido		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657				PESO (gramos)		Reusado		1	
PARA: ADRIANA PATRICIA CORREA OSPINA				1000		No Resiste		2	
CARRERA 24 NRO. 21- 22 BARRIO VILLA FATIMA				PESO VOL		No Reclamado		3	
TEL: 3126005903				1		Dr. errada		4	
CEDULA 7117/NIT				PESO A COBRAR(kg)		Otras (Nov Operativa cerrada)		5	
COD. POSTAL 052030177				1		Fecha de devolución al remitente		6	
RECIBE LOS SABADOS: SI				VALOR DECLARADO		Observaciones en la entrega		7	
NOTAS				5000		Fecha estimada de entrega: 01/11/2025		8	
PQR-13084271-C9T4				VAL SERV DE		CDA		9	
Nombre CC Remite				FLETE VARIABLE		J0155		10	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:				0				11	
OFICIO				OTROS				12	
				TOTAL FLETE				13	
				0				14	
				CARTAPORTE SI				15	

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO