

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera  
18/09/2025                      24/09/2025

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



Medellín, 15 de septiembre de 2025.

Señora  
**MANUELA HENAO GARCIA**  
[renatacho625@gmail.com](mailto:renatacho625@gmail.com)

**0156ER- 20250130166846**

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120158918

Cordial saludo señora Manuela,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó reposición ante nuestra Entidad y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la decisión notificada mediante el caso PQR-12954468-W5C5, con respecto a los cobros por reconexión facturados en julio de 2025 en el servicio de gas, en el contrato N° 12267692, que corresponde al inmueble ubicado en la dirección RURAL\_177000332000300000\_RURAL GIRARDOTA de Girardota, y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

#### **Antecedentes**

El 20 de agosto de 2025 usted reclamó por el cobro por reconexión facturado en julio de 2025 en el servicio de gas por valor de \$39.362, en el contrato y dirección antes mencionados, trámite que fue registrado con el caso PQR-12954468-W5C5.

Nuestra empresa luego de verificar la información para la misma fecha se dio respuesta mediante el formato "*Resultado a su Solicitud*" informando no acceder a su reclamo teniendo en cuenta que, el cobro por Reconexión del servicio de gas es correcto dado que según el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), establece que nuestra empresa podrá realizar la suspensión de los servicios, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, cuando no se hayan pagado dos (2) períodos de facturación. Para abril de 2025, se emitió la factura con una fecha límite de pago hasta el 5 de mayo 2025 y la fecha de pago fue el 7 de julio, en ésta se informó que los servicios serían suspendidos el día de vencimiento, notificándose a tiempo que en caso de no pagar los servicios serían suspendidos. No obstante, a lo antes expuesto, se identifica que se realiza suspensión del servicio el día 19 de junio, donde se encontró medidor con serie 201921115173 y lectura 500 metros cúbicos (m3), la casa se encontraba sola. Además, el día 8 de julio de 2025, se generó orden para la reconexión No. 569622181 donde se visitó el día 10 de julio de 2025 y se encontró la casa sola. Por lo tanto, no se reconsidera el cobro facturado por reconexión por valor de \$39.362.

#### **Situación sobre la cual se realiza el análisis**

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante EPM y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD por la respuesta entregada con el caso PQR-12954468-W5C5, indicando que es inquilino de la dirección, tiene argumentación en la factura

le sale cobro de decoración y durante la fecha después de la reconexión sigue sin servicio de gas por red.

Sea lo primero aclarar que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión administrativa, por lo que se procede a evaluar el recurso de reposición en lo concerniente exclusivamente a la decisión administrativa PQR-12954468-W5C5 correspondiente al cobro por suspensión de gas del mes de julio por valor de \$39.362; por ser el objeto de la reclamación inicial, por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes por no ser parte de esta. Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

### Análisis adelantado por EPM

Para el análisis de su caso es importante comunicar que conforme lo establece el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y el CCU de gas, indicando que:

*“... El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: ...*

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas ...”*

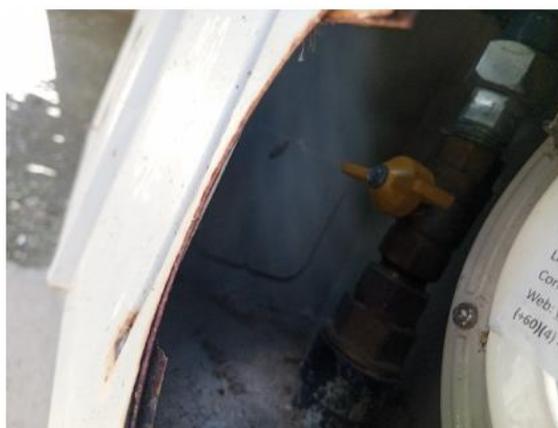
De acuerdo con ello en el CCU se tienen contemplado que al término de dos periodos de facturación en los cuales no se cumpla con el pago oportuno de los servicios prestados procederá la suspensión del servicio por incumplimiento en el CCU, los cuales se puede evidenciar que fueron superados por usted.

Es de anotar que, nuestra empresa informó con anticipación la suspensión del servicio (en la factura de mayo, generada el 21 de mayo de 2025) como se relaciona a continuación:



El no pago de esta factura da lugar a la suspensión del servicio, por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes (Cláusulas suspensión: 65 - Energía, 49 - Aguas y 56 - Gas). Contra la suspensión proceden los recursos de reposición ante EPM y apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta factura y antes de la fecha de vencimiento. Si no realizas el pago de la factura y esta contiene saldos de obligaciones financieras, realizaremos el reporte a centrales de riesgo y entiéndase esta como la comunicación previa al reporte negativo.

El inmueble presentaba los estados de cuenta de marzo y abril de 2025 pendiente de pago, motivo por el cual se generó la orden 561340804 para la suspensión del servicio de gas siendo efectiva el 19 de junio de 2025, quedando la instalación sin servicio cerrando la llave, con el fin de evitar el paso del servicio, como se observa en la imagen:



Luego de ello encontramos que se realizó el pago el 7 de julio por valor de \$80.000, el cual ingresó a través de la Entidad de recaudo GANA, por lo tanto, con la aplicación de este pago se eliminó así la causal de suspensión, motivo por el cual con la orden 569622181 del 8 de julio de 2025 se generó la reconexión del servicio, quedando nuevamente en correcto funcionamiento, como se observa en la imagen:

Observaciones adicionales CASA SOLA  
Otra observación: Servicio habilitado



Es importante precisar que nuestra empresa cuenta con el registro fotográfico del estado en el cual se deja el predio, sin fugas ni daños como puede usted observar y como constancia de que se ejecutaron las labores.

Es importante precisar que estos cargos son cobros relacionados a la prestación del servicio de las cuales usted se adhiere desde el momento que existe CCU donde se encuentra las disposiciones de la prestación del servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, quedando evidenciado que los cobros fueron originados por causas atribuibles al usuario donde incumplió el CCU al superar dos periodos de facturación sin pago (marzo y abril de 2025), cobros que igualmente se encuentran contemplados en el artículo 96 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta sus argumentos, se informa que el servicio fue nuevamente suspendido por falta de pago, pues se encontraba pendiente por pago las facturas de los meses mayo y junio de 2025.09.15

Adicionalmente, se revisan en los sistemas de información, y no se encuentran con solicitudes en las cuales se quejara por que no contaba con el servicio de gas después de la reconexión del mismo, lo que nos hace creer que todo transcurría con normalidad en el inmueble.

Por lo anterior nuestra empresa confirma la decisión dada mediante el caso PQR-12954468-W5C5, por el cobro generado bajo el concepto de reconexión del servicio de gas, bajo el contrato 12267692, por considerar que los cobros están facturados conforme lo establece la normatividad vigente

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final dependerá de esta entidad.

El valor \$39.362, objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM y, si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'IVONNE ELIANA GONZÁLEZ VALENCIA', written over a horizontal line.

**IVONNE ELIANA GONZÁLEZ VALENCIA**  
Empresas Públicas De Medellín, E.S.P.

PQR-12954468-W5C5-R

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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Id mensaje:</b>          | 1400074  |
| <b>Remitente:</b>           | admin@epm.com  |
| <b>Cuenta Remitente:</b>    | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co              |
| <b>Destinatario:</b>        | renatacho625@gmail.com - Manuela Henao Garcia            |
| <b>Asunto:</b>              | Oficio de respuesta al número de radicado 20250120158918 |
| <b>Fecha envío:</b>         | 2025-09-16 18:03   |
| <b>Documentos Adjuntos:</b> | Si   |
| <b>Estado actual:</b>       | No fue posible la entrega al destinatario                |

### Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento  | Fecha Evento                        | Detalle   |
|---|-------------------------------------|---|
| <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  | Fecha: 2025/09/16<br>Hora: 18:05:51 | <b>Tiempo de firmado:</b> Sep 16 23:05:51 2025 GMT<br><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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b> |                                     |   |
| <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>   | Fecha: 2025/09/16<br>Hora: 18:05:52 | Sep 16 18:05:52 cl-t205-282cl postfix/smtp[28818]: BDBF812487FC: to=<renatacho625@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27]:25, delay=0.33, delays=0.1/0.02/0.15/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser</a> 6a1803df08f44-77ef70bcb51si32507826d6.69 6 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command)) |
| <b>Consumo WS notificacion</b>  | Fecha: 2025/09/16<br>Hora: 18:32:18 | Consumo para id 1400074, 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.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft

## Contenido del Mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120158918

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

### Notificación PQR

**¡Hola!**

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120158918.

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

## Adjuntos

| Nombre                              | Suma de Verificación (SHA-256)                                   |
|-------------------------------------|--|
| Oficio-PQR-12954468-W5C5-R-4424.pdf | 32167f2df32ebb655312b0c5f9dae70b316f379880aa73b3210440ac39fff091 |

## 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.

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