

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
22/12/2025 29/12/2025

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



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13238468-Y9L4 Fecha Creación: 05/12/2025 01:33:12 PM
Contacto: Luz Marisol Ospina Valencia
Instalación: 061514000100260301
Dirección: CL 114 CR 50 A -26 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Luz Marisol Ospina Valencia Cédula:42686657 Dirección:CL 114 CR 50 A -26 (INTERIOR 301
Contrato:1439060 Teléfonos:3006395913 Correo Electrónico:solospina198@gmail.com Valor del
reclamo: \$88.182,23 Meses a reclamar: octubre - noviembre Observación: Usuario en calidad de
Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre - noviembre en el servicio
de gas . Indica que no se han presentado cambios en la vivienda que justifiquen el incremento por lo
tanto desea que se revisen los valores facturados , residen en la vivienda hace 4 años y habitan (3)
personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo
electrónico y además (NO) está en riesgo de suspensión del servicio.
ID:e741836b-acc4-40f7-8890-a2c5fad8d978

Nro. Respuesta: PQR-13238468-Y9L4 Fecha Respuesta: 12/12/2025 01:38:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión de los registros del historial de consumos, en nuestros sistemas se encontró que para el mes de octubre de 2025, en su instalación se facturó un consumo de 21,978 metros cúbicos, (m3), es decir, un incremento de 1,832 m3 por encima del promedio mensual habitual que para ese mes estaba en 20,146 m3, el consumo de mes normalizado fue 22,736 m3; pese a esto el incremento no superó el nivel de desviación significativa debido a que el límite superior en este mes era de 29,3 m3. Para el mes de noviembre de 2025 en su instalación se facturó un consumo de 24,858 metros cúbicos, (m3), es decir, un incremento de 4,007 m3 por encima del promedio mensual habitual que para ese mes estaba en 20,851 m3, pese a esto el incremento no superó el nivel de desviación significativa debido a que el límite superior en este mes era de 30,7 m3. Los procesos de facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de octubre y noviembre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:



OCTAVIO ANDRES ARROYAVE CHICA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



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

Resumen del mensaje

| | |
|--------------------------|--|
| Id mensaje: | 1458511 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | solospina198@gmail.com - Luz Marisol Ospina Valencia |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13238468-Y9L4 |
| Fecha envío: | 2025-12-15 18:01 |
| 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: 2025/12/15 Hora: 18:03:00 | | Tiempo de firmado: 2025/12/15 18:03:00 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) | Fecha: 2025/12/15 Hora: 18:03:00 | Dec 15 18:03:00 cl-t205-282cl postfix /smtp[31198]: 21A38124879C: to=<solospina198@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.142.26]:25, delay=0.7, delays=0.1/0.02/0.45/0.14, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.142.26] 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuccess User d2e1a72fcca58-7fb9178dc92si852958b3a.181 - gsmt (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2025/12/15 18:14:30 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/12/15 Hora: 18:14:33 | Consumo para id 1458511, 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

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13238468-Y9L4

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

| Nombre | Tipo de Archivo | Suma de Verificación (SHA-256) |
|------------------------------------|-----------------|--|
| Detalle-PQR-13238468-Y9L4-2928.pdf | application/pdf | a0f24409549f3babb7b1a5f2342b164f018443d56b2bdf4c9891159a6a37e4f4 |

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
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13238468-Y9L4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co