

Datos de la petición

Petición presentada por	Jaime Alexis Rodríguez Franco	Número de radicado	20260120026783
		Fecha de radicado	10/02/2026
Dirección de respuesta	solicitudes@vertebra.tech	Numero de respuesta	20260130030729
		Fecha de respuesta	23/02/2026

Apreciado Jaime Alexis,

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 lo siguiente:

Que EPM actualice la dirección de la cuenta 13138223, pasando de Cll 77 Sur Cr 45-56 (Interior 101) a Calle 77 Sur No. 45-94 (interior 102/110), y la dirección de la cuenta 1452960, pasando de Cll 77 Sur Cr 45-56 a Calle 77 Sur No. 45-94, conservando la individualidad y condiciones actuales de cada cuenta, sin que ello implique su integración.

2. Que EPM, una vez realizada la actualización de dirección o de manera simultánea, se tramite la suspensión temporal del servicio de gas para la cuenta 1452960, dejando constancia en el sistema comercial del prestador y garantizando que dicha suspensión no genere cobros indebidos ni afectaciones sobre la cuenta 13138223.

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, realizamos las validaciones de su caso en particular, por lo que procedimos a programar visitas de valoración en terreno para los contratos 13138223, 1452960 y así descartar cual es la dirección correcta, para determinar si su pretensión de cambio es correcta, no obstante, estas no fueron efectivas toda vez que el día 18 de febrero de 2026 estuvimos en las direcciones CL 77 SUR CR 45 -56 y CL 77 SUR CR 45 -56 (INTERIOR 101) en el municipio de Sabaneta, donde el señor Felipe López en calidad de encargado de los predios informa que no tiene documentos públicos y los va a pedir al área encargada administrativa para poder validar la dirección correcta que tienen con el municipio, ya que hay dos direcciones facturando.

Respecto a la suspensión temporal del servicio de gas natural incluido en el contrato 1452960, le indicamos que al no ser efectivo el cambio de dirección mencionado líneas arriba por causas atribuibles al usuario, tampoco hay lugar a acceder a este toda vez que así lo dispuso usted en su requerimiento, además, frente a este le indicamos que le acarrearía cobros adicionales por la suspensión y posterior reconexión del servicio; no obstante, le sugerimos solo controlar el uso desde los medidores (cerrando llaves). Además, los únicos cobros que se generarían son los cargos fijos.

Es importante precisar que, en cumplimiento del artículo 138 de la ley 142 "Suspensión de común acuerdo", se informa que el trámite le acarrearía el cobro por la suspensión; no obstante, teniendo esto presente si la decisión es la de continuar con el trámite de la suspensión de común acuerdo, le solicitamos amablemente enviar una nueva comunicación aceptando los cobros a que hubiera lugar, adjuntando documento que acredite la relación o vínculo con el inmueble y copia de la cedula.

Importante:



Uste puede presentar su solicitud en una de nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos.

Si desea presentar su petición por el medio electrónico, puede hacerlo a través del portal corporativo www.epm.com.co – Clientes y usuarios - Transacciones Rápidas – Peticiones, quejas y reclamos.

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,

CHRISTIAN LARA G.

CHRISTIAN DAVID LARA GALLEG0

Tecnólogo/a Atención y Operación Comercial
Área Canal Escrito
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13394042-D6L2
PQR-13418032-D7V1

Anexos:

-Actas visitas ordenes 635491368, 635491187

EFFECTUAR REVISION DIRECCION
Número Orden:635491368
Cliente:
Dirección:CL 77 SUR CR 45 -56
AN SABANETA - Antioquia

Actividad EFFECTUAR REVISION DIRECCION
Servicio Suscrito 93731150

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 SABANETA
Dirección estandarizada: CL 77 SUR CR 45 -56
Urbana/Rural URBANA
Categoría Comercial
Coordenadas: 6.1479984911370265,-75.62043439596891
PK_Predio: 6311001015000100018
PK_Constru: 631100101500010001800000000000001

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 18/FEB/2026 09:46 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CAMBIAR DIRECCIÓN/PÁGINACIÓN
NO SE PUEDE ATENDER LA REVISION EN LA DIRECCION CL 77 SUR CR 45 -56 PAGINACION 017417005000560000, NO HAY QUIEN ATIENDA / CASA SOLA /CASA VACIA / MENOR DE EDAD/ NO HAN SOLICITADO NINGUNA REVISION /ORDEN PUBLICO / OTRA.
ADEMAS SE VISITA EN TERRENO EN EL MOMENTO NO SE PUEDE ATENDER LA REVISIÓN DEBIDO A QUE DICE DON FELIPE LOPEZ ENCARGADO QUE NO TIENE DOCUMENTOS PÚBLICOS Y LOS VA A PEDIR AL AREA ENCARGADA ADMINISTRATIVA PARA PODER VALIDAR LA DIRECCIÓN CORRECTA QUE TIENEN CON EL MUNICIPIO YA QUE HAY DOS DIRECCIONES FACTURANDO CON DIFERENTES SERVICIOS VER EVIDENCIA FOTOGRAFÍA FARMATODO

Firma:

Encargado Felipe López 1007469416

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:GOMEZ FLOREZ CARLOS MARIO Identificación:98664209
CON2253 18/FEB/2026 09:46 A. M.

EFFECTUAR REVISION DIRECCION
Número Orden:635491187
Cliente:
Dirección:CL 77 SUR CR 45 -56 (INTERIOR 101)
AN SABANETA - Antioquia

Actividad EFFECTUAR REVISION DIRECCION
Servicio Suscrito 132318614

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 SABANETA
Dirección estandarizada: CL 77 SUR CR 45 -56 (INTERIOR 101)
Urbana/Rural URBANA
Categoría Comercial
Coordenadas: 6.147904999999999,-75.62065833333332
PK_Predio: 6311001015000100018
PK_Constru: 631100101500010001800000000000001

Evidencia fotográfica 1

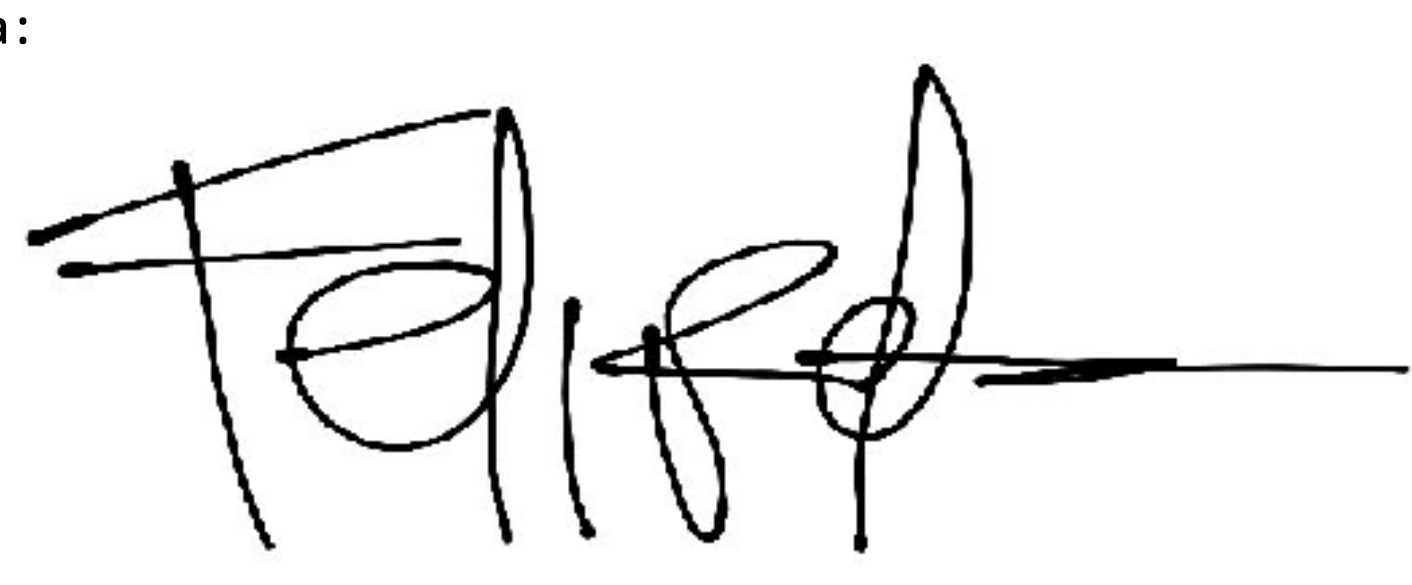


Evidencia fotográfica 2



Siendo el 18/FEB/2026 09:47 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CAMBIAR DIRECCIÓN/PÁGINACIÓN
NO SE PUEDE ATENDER LA REVISION EN LA DIRECCION CL 77 SUR CR 45 -56 (INTERIOR 101) PAGINACION 017417005000560101, NO HAY QUIEN ATIENDA / CASA SOLA /CASA VACIA / MENOR DE EDAD/ NO HAN SOLICITADO NINGUNA REVISION /ORDEN PUBLICO / OTRA.
ADEMAS SE VISITA EN TERRENO EN EL MOMENTO NO SE PUEDE ATENDER LA REVISIÓN DEBIDO A QUE DICE DON FELIPE LOPEZ ENCARGADO QUE NO TIENE DOCUMENTOS PÚBLICOS Y LOS VA A PEDIR AL AREA ENCARGADA ADMINISTRATIVA PARA PODER VALIDAR LA DIRECCIÓN CORRECTA QUE TIENEN CON EL MUNICIPIO YA QUE HAY DOS DIRECCIONES FACTURANDO CON DIFERENTES SERVICIOS VER EVIDENCIA FOTOGRAFÍA FARMATODO

Firma:



Encargado Felipe López 1007469416

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:GOMEZ FLOREZ CARLOS MARIO Identificación:98664209
CON2253 18/FEB/2026 09:47 A. M.