

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
27/10/2025 31/10/2025

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-13084780-R9W2 Fecha Creación: 06/10/2025 04:35:10 PM
Contacto: Juan Carlos Moreno Rojas
Instalación: 060619003200240301
Dirección: CL 109 CR 63 B -24 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Cobros por conexión, reconexión, Departamento: Antioquia
 reinstalación

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Juan Carlos Moreno Rojas Cédula: 72269019 Dirección: CL 109 CR 63 B -24 (INTERIOR 301), MEDELLÍN Contrato: 251049 Teléfonos: 3045935176 Correo Electrónico: jotacj31985@gmail.com Valor del reclamo: \$ 108.158,00 Meses a reclamar: Septiembre Observación: Usuario en calidad de (inquilino) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de septiembre en el servicio de gas. Indica no estar de acuerdo con el valor facturado por reinstalación del servicio de gas debido que dicho trabajo no fue ejecutado, el usuario manifiesta que nunca se realizó retiro del mismo por lo cual no encuentra justificable el valor de reinstalación, solicita amablemente se revise de manera detallada el caso y brinde pronta solución . El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI está en riesgo de suspensión del servicio. ID: d89c1c5f-d006-4c5c-b999-a4edfef4f81f

Nro. Respuesta: PQR-13084780-R9W2 Fecha Respuesta: 20/10/2025 04:57:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es importante atender sus inquietudes, por ello se verifica en nuestro sistema de información el contrato No. 251049 y se logra identificar que el cobro de reinstalación del servicio de gas natural es correcto toda vez que el retiro del servicio se efectuó el día 18 de junio de 2025 con orden de trabajo 562088511 porque a la fecha presentaba 9 cuentas vencidas las cuales correspondían a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024 y enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025, además en la factura de mayo de 2025 se informó que la instalación registraba 8 cuentas vencidas y el servicio de encontraba retirado, por lo tanto al realizar el pago total de la deuda el día 03 de septiembre de 2025 se generó la orden de reinstalación N° 586678040 la cual fue atendida el 05 de septiembre de 2025, en la cual se encontró la instalación con servicio, se verifica flujo de dispositivo con el usuario y se encontró centro de medición manipulado por terceros, se deja con servicio. Los procesos de retiro y reinstalación del servicio fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de septiembre del 2025 por concepto de reinstalación del servicio de gas natural, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir el consumo facturado. Se deja en reclamación el valor de \$108.158, por concepto de reinstalación del servicio de gas natural. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Se anexa factura en el reclamo presentado por el servicio de energía.

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:



NASLY BIVIAN GOMEZ YEPES

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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:	1422938
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jotacj31985@gmail.com - Juan Carlos Moreno Rojas
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13084780-R9W2
Fecha envío:	2025-10-21 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: 2025/10/21 Hora: 18:03:49		Tiempo de firmado: 2025/10/21 18:03:49 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/10/21 Hora: 18:03:51	Oct 21 18:03:51 cl-t205-282cl postfix /smtp[15031]: BFE7612483E2: to=<jotacj31985@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.3, delays=0.11/0/0.94/0.28, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp a640c23a62f3a-b65ec63d8c5si747690866b.1015 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/21 18:24:17 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/21 Hora: 18:24:20	Consumo para id 1422938, estado 55: --- [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-13084780-R9W2

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)
Detalle-PQR-13084780-R9W2-2887.pdf	application/pdf	fb1eb3bb60f102abfe56580703e20b74614fcf58ba75dbea4b2c35dee4267f1f

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-13084780-R9W2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co