CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA 02 JUL 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 08 JUL 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12778195-Z5V5 Fecha Creación: 12/06/2025 03:45:46 PM

Contacto: John Alberto Valencia Arroyave

Instalación: 095617008301630614

Dirección: CL 57 CR 68 C -163 (INTERIOR 614)

Meses Reclamados: Junio-2025;Mayo-2025;Abril-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Juan Alberto Valencia Arroyabe Cédula: 1042062092 Dirección: CL 57 CR 68 C -163 (INTERIOR 614) Contrato: 10771500 Teléfonos: 3146022102 Correo Electrónico: isagiram-@gmail.com Valor del reclamo: Meses a reclamar: Junio Gas 20,733 Mayo Gas 21,915 Abril Gas 28,953 Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Junio , Mayo , Abril en el servicio de Gas . Indica que es un cobro exagerado para 2 personas las cuales no permanecen en casa durante el día , el señor Juan Alberto indica que sea tratado de disminuir el consumo pero aun así esta aumentado costo en la factura pr este motivo requiere una revisión , residen en la vivienda hace 5 meses. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI/NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: c998348d-c083-48cd-bd40-66333e5d7b6b

Nro. Respuesta: PQR-12778195-Z5V5 Fecha Respuesta: 25/06/2025 01:06:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 10,144 metros cúbicos (m3) de abril de 2025, los 7,608 m3 de mayo de 2025 y los 7,608 m3 de junio de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior para abril de 2025 fue 7,8 m3, para mayo de 2025 fue 11,6 m3 y para junio de 2025 fue 12.7 m3. La desviación significativa se refiere a la variación en los consumos durante el período de facturación reclamado que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos según la Resolución No. 105-007 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Es importante destacar que el consumo puede variar mes a mes debido a diversos factores, como el uso del servicio, la cantidad de personas en el hogar o lugar de trabajo, la cantidad de días de consumo o algún evento atípico en las instalaciones. En este caso, se concluye que el consumo facturado corresponde al uso del servicio durante los períodos correspondientes. Cabe resaltar que la facturación se realiza al mes vencido, lo que implica que los cambios en el uso de los servicios no se reflejan de manera inmediata. Además, el número de días del período de facturación no es siempre el mismo, ya que varía entre 28 y 32 días, lo que puede influir en el aumento o disminución del total de unidades facturadas en un mes. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de abril, mayo y junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza separación de valores porque ya pagaron las facturas de los meses objeto de reclamación.

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:

Juan E Carmona V

JUAN ESTEBAN CARMONA VELASQUEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

cuda

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
JUNIO/2025

	Día Mes Año
Fecha máxima pago:	**22/07/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1083546674-51

CONTRATO: **10771500**
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 57 CR 68 C -163 (INTERIOR 614)
MUNICIPIO: **BELLO-ANTIOQUIA**
DOCUMENTO No. **1455166767**
CLIENTE: **JAIME NOLBERTO OROZCO LOPEZ**
CC/NIT: **71240468**
CICLO: **3** - ESTRATO: **3**

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
ACUEDUCTO	11 m3	$62.925,62	12 m3	$67.802,72
SANEAMIENTO	11 m3	$41.707,42	12 m3	$45.066,21
ENERGÍA	48 kwh	$37.716,17	49 kwh	$37.148,48
GAS	8 m3	$26.098,42	7.608 m3	$24.936,07

TOTAL EPM	**$174.953,48**
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES	**$45.753,01**
SALDO APLICA	**-$220.706,49**
SALDO A FAVOR	**$55.413,46**
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM	**$0,00**

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **$11.542,90**

(415)7707173981008(8020)108354667451(3900)00(96)20250722

CONTRATO:
10771500

TOTAL A PAGAR **$0,00**

*** ESTADO DE CUENTA *** **PRODUCTO 100**

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio.

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellin(NIT 890.904.996-1)**.

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1348572
Remitente:	Empresas Públicas de Medellin - admin@epm.com
Cuenta Remitente	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	isagiram-@gmail.com - John Alberto Valencia Arroyave
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12778195-Z5V5
Fecha envio:	2025-06-26 18:01:30
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	2

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: 2025/06/26** **Hora: 18:02:07**		**Tiempo de firmado:** **2025/06/26 18:02:07** **Politica:** **1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.**
No fue posible la entrega al destinatario	**Fecha: 2025/06/26** **Hora: 18:02:08**	Jun 26 18:02:08 cl-l205-282cl postfix/smtp[32624]: AF07712487ED: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM[142.250 .141.27]:25, delay=0.82, delays=0.09/0.02/0.64/0.16, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM[142.250.141.2 7] 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=NoSuc hUser 46e09a7af769-73afb0c74b6si584858a34.119 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	**Tiempo de firmado:** **2025/06/26 18:54:35** **Politica:** **1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.**

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 reciba 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-12778195-Z5V5

Cuerpo del mensaje:

Haga clic aquí para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificacion (sha256)
Factura.pdf	application/pdf	c3684fdaa897310d146497510e3cd8c59809af5d732810fe6b8d93010a6b1d6c
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	1272cf0f89d888982f89694dc701c1dc34288bb158dd1140e8119d54a23312b0

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 integros, 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 firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

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

Â NotificaciÃ³n PQR

Â

Â¡Hola!

Adjunto encontrarÃ¡ la informaciÃ³n de Detalle de respuesta al nÃºmero de radicado Â PQR-12778185-Z5V5

Â

Â

Â

Â Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png