

NIT. 890.904.998 - 1

### RESULTADO A SU SOLICITUD

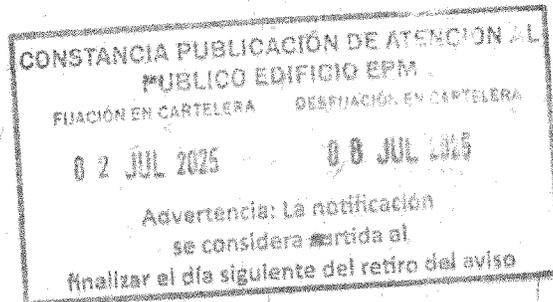
Caso Nro: PQR-12800660-S0G9 Fecha Creación: 20/06/2025 10:53:26 AM  
Contacto: Angeliana Fonseca Muñoz  
Instalación: 096430102001110000  
Dirección: AVDA 40 A DIAG 62 -111  
Meses Reclamados: Junio-2025;  
Servicio: Gas Natural Regularado Municipio: BELLO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

#### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Angeliana Fonseca Muñoz Cédula: 43809463 Dirección: AVDA 40 A DIAG 62 -111 Contrato: 513825 Teléfonos: 3135400653 Correo Electrónico: 1021angeliana@gmail.com Valor del reclamo: 40.001 Meses a reclamar: Junio Observación: Usuario en calidad de propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio en el servicio de gas. Indica que se le ha incrementado considerablemente el consumo sin justificación ya que realizó las mismas actividades de meses anteriores y no hizo nada diferente ni tuvo visitas que justifiquen dicho incremento, hace poco le realizaron revisión periódica todo estaba bien y además no percibe fugas en su vivienda, residen en la vivienda hace 13 años. 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: ebd21ec5-9a0d-44a0-b363-81863516c96b

Nro. Respuesta: PQR-12800660-S0G9 Fecha Respuesta: 25/06/2025 02:06:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:



Nuestra Empresa le informa que, de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 22.1 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), fue calculado con base en las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Clausula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Los valores facturados guardan directa relación con los consumos generados en el inmueble, liquidados por estrictas diferencias de lecturas tomadas al medidor, siendo este el único testigo que tiene nuestra empresa para medir el consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble. Mientras éste funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes. Es importante mencionar que los consumos pueden variar de un periodo a otro por múltiples causas, entre ellas por la variación en el valor del m<sup>3</sup>, el número de días del periodo facturado, número de personas, o el tiempo de utilización del servicio. Consideramos que no es necesario realizar visita de revisión al inmueble, ya que la evolución de las lecturas del medidor, y los consumos históricos del inmueble, muestran un comportamiento de normalidad, y no presentan variaciones significativas, por lo cual se descartan inconsistencias en los procesos de lectura y facturación. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio del 2025 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 promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que, en este caso, corresponde a 16 m<sup>3</sup>. Se deja en reclamación 6 m<sup>3</sup> por valor de \$12.579. 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. Si decide no interponer recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en 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:**



---

ALFREDO ALONSO SERINA PEREZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

09643010200110000-10-001028080

**CONTRATO: 513825**  
 DIRECCIÓN ENTREGA:  
**AVDA 40 A DIAG 62 -111**  
 MUNICIPIO: **BELLO-ANTIOQUIA**  
 DOCUMENTO No. **1456599289**  
 CLIENTE: **PABLO CÉSAR BOLAÑOS ORTIZ**  
 CC/NIT: **10592948**  
 CICLO: **10** - ESTRATO: **2**

Facturación de:  
**JUNIO/2025**  
 Día Mes Año  
 Fecha máxima pago: **03/07/2025**  
 REFERENTE DE PAGO:  
**1083554462-58**

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	13 m3	\$43.520,86	11 m3	\$37.708,12
SANEAMIENTO	13 m3	\$32.219,24	11 m3	\$27.770,15
ENERGÍA	129 kwh	\$63.258,22	153 kwh	\$75.894,25
GAS	14 m3	\$24.633,97	22.1 m3	\$92.083,78

**TOTAL EPM \$233.455,89**  
**TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$39.968,71**  
**MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$12.578,60**  
**TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$260.846,00**

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: **\$123.421,15**



(415)7707173981008(8020)108355446258(3900)260846(96)20250703

**CONTRATO:513825**

**TOTAL A PAGAR \$260.846,00**

**\* ESTADO DE CUENTA \***

**PRODUCTO 100**

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://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:

Documentos Electrónicos

## Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



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

### Resumen del mensaje

Id mensaje: 1348767  
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
Destinatario: 1021angeliana@gmail.com - Angeliana Fonseca Muñoz  
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12800660-S0G9  
Fecha envío: 2025-06-26 18:02:06  
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	Fecha: 2025/06/26 Hora: 18:04:57		Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:04:57  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/26 Hora: 18:04:57	Jun 26 18:04:57 cl-t205-282cl postfix/smtp[25378]: 1544C1248816: to=1021angeliana@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27]:25, delay=0.6, delays=0.08/0/0.59/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27] 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc hUser 98e67ed59e1d1-315f53a7a1csi6469129a91.50 - gmtp (in-reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:23:00  Política: 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 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-12800660-S0G9

 **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 verificación (sha256)
<a href="#">Factura.pdf</a>	application/pdf	ab0e51f91438afa9839a8843b6d309e5490c000a3a9e53a86d e8c4d8857afe9d
<a href="#">Detalle_de_respuesta.pdf</a>	application/pdf	dea85ee16ef230f8c3ff47c0ff7f23ddc8acb70f3409e7d0e7 56ef2ad6330

 **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.

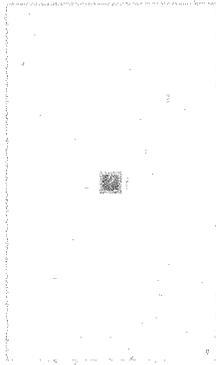
El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



## Notificación PQR

A



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de radicado  
PQR-12800660-50G9.

A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

