

NIT. 990.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro.: PQR-12807080-Y2S9

Fecha Creación: 24/06/2025 04:24:54 PM

Contacto: Luz Maribel Martinez Agudelo

Instalación: 040821205000720601

Dirección: CR 81 B CL 5 SUR -72 (INTERIOR 601)

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Luz Maribel Martinez Agudelo Cédula:1000305486 Dirección:CR 81 B CL 5 SUR -72 (INTERIOR 601) Contrato:10878225 Teléfonos:3017788760 Correo Electrónico: mary0401juan@gmail.com Valor del reclamo:\$41015.04 Meses a reclamar: junio Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio en el servicio de gas. Indica que quisiera que vinieran a hacerme una revisión, ya que somos 2 personas las que habitamos el inmueble y permanecemos trabajando, no tenemos una causa para tener tanto consumo. Nos pueden hacer la visita a partir de las 2:00 p.m. que ya haya alguien que los pueda atender, residen en la vivienda hace 7 años 2. 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:7a838f1a-da4e-482a-8062-dc6e9c447c41

Nro. Respuesta: PQR-12807080-Y2S9

Fecha Respuesta: 26/06/2025 03:55:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con el consumo del servicio de gas para el mes de junio de 2025 con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 13,525 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de junio de 2025, fue calculado con base en la diferencia de 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 Cláusula 43, no se encontró desviación significativa para el período reclamado. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio de 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) períodos de la instalación, que en este caso corresponde a 12,003 m³. Se dejan en reclamación 1,522 m³, por valor de \$4.148. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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 adjunta factura provisional por valor de \$257.127). En caso de no interponer recursos 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. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:



FRANCISCO JAVIER ARTEAGA PEREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
JUNIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 21/07/2025

REFERENTE DE PAGO

1083779328-84

CONTRATO: 10878225

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 81 B CL 5 SUR -72 (INTERIOR 601)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1454651904

CLIENTE: MARIA ISABEL SALAZAR QUINTERO

CC/NIT: 43876894

CICLO: 2 - ESTRATO: 3

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	14 m3	\$68.386,09	16 m3	\$78.194,59
SANEAMIENTO	14 m3	\$50.748,78	16 m3	\$58.253,01
ENERGÍA	102 kwh	\$74.969,84	122 kwh	\$85.205,25
GAS	13 m3	\$40.715,66	13.525 m3	\$41.153,39
TOTAL EPM				\$262.806,10
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$31.909,65
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$37.588,75
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$257.127,00

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: \$30.775,50



(415)7707173981008(8020)108377932884(3900)257127(96)20250721

CONTRATO:
10878225

TOTAL A PAGAR

\$257.127,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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.

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: 1349556
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: mary0401juan@gmail.com - Luz Maribel Martinez Agudelo
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12807080-Y2S9
Fecha envío: 2025-06-27 18:02:50
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: 2025/06/27 Hora: 18:07:02		Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:07:02 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
• No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:07:02	Jun 27 18:07:02 cd-1205-282ci postfix/smtp[23752]: 1AC7412486CE: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM[142.250.141.27]:25, delay=0.78, delays=0.08/0.0/0.57/0.12, 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 98e67ed59e1d1-315f54b6643a9509335a91.16 2 - gsmtlp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:35:55 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-12807080-Y2S9

 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)
Factura.pdf	application/pdf	7dd3ffcae8da2dca75a2954f18eddd38bfc122025dbecdfc6717ba918006cad1
Detalle de respuesta.pdf	application/pdf	4a72720615c956666cfc2e503d35f4aa2defd105f47888210b651c99f351b9f8

 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.

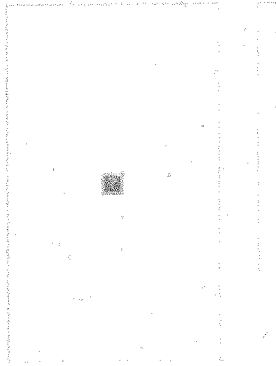
El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

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

Á



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12807080-Y259.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

