



NIT. 990.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12638082-T3B9 Fecha Creación: 23/04/2025 10:18:17 AM
Contacto: Maria Isabel Noreña Bolaño
Instalación: 055123005001210000
Dirección: CR 13 CL 55 -121
Meses Reclamados: Abril-2025;Marzo-2025;Febrero-2025;Enero-2025;Diciembre-2024;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Isabel Noreña Bolaño Cédula: 39418489 Dirección: CR 13 CL 55 -121 Contrato: 1462636 Teléfonos: 3127563178 Correo Electrónico: isabelnorenabolano@gmail.com Valor del reclamo: 134.942 Meses a reclamar: DICIEMBRE, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL
Observación: Usuario en calidad de MANDATARIO inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de DICIEMBRE, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL en el servicio de GAS. Indica que el consumo facturado es muy alto con relación al uso que le da a los servicios, el usuario indica que no tiene novedades en el inmueble que le justifique el alto consumo, además manifiesta que en el inmueble generalmente permanece una persona, por lo tanto pide una revisión de valores facturados y contador, residen en la vivienda hace mas de 1 año. 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: 331fc495-9a33-49d6-97e9-8224bc130637

Nro. Respuesta: PQR-12638082-T3B9 Fecha Respuesta: 07/05/2025 08:29:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que los consumos de 22,823 metros cúbicos (m3) para el mes de diciembre de 2024, 19,442 m3 para el mes de enero, 20,287 m3 para el mes de febrero, 18,597 m3 para el mes de marzo y 16,906 m3 para el mes de abril de 2025 fueron calculados con base en las diferencias de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa para ninguno de los periodos mencionados. Los consumos registrados se encuentran dentro del promedio del inmueble. 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 diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Le informamos que, nuestra empresa no considera necesario realizar visita a la instalación, 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 que estén generando los altos consumos del servicio de gas, en caso de estimar revisión interna, ha de efectuarse con un técnico operativo particular certificado y calificado. No se dejan consumos en reclamación, debido a que las facturas de los meses de diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril de 2025 se encuentran canceladas.

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:

Dee

DELIA MARIA SALAZAR ARANGO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Bienvenidos a **envía** electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio

[Iniciar Sesión](#)

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: 1317337
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: isabelnorenabolano@gmail.com - Maria Isabel Noreña Bolaño
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12638082-T3B9
 Fecha envío: 2025-05-08 18:01:01
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no este bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	Fecha: 2025/05/08 Hora: 18:02:12		Tiempo de firmado: 2025/05/08 18:02:12 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	Fecha: 2025/05/08 Hora: 18:02:12	May 8 18:02:12 cl-1205-282: postfix/smtp[8333]: 43E0712487E5: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26]:25, delay=0.34, delays=0.05/0.0.18/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26] 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=NoSuchUser ada2fe7ead31-4deb200ef22a486909137.405 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/08 18:55:37 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-12638082-T3B9

 **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)
Detalle-PQR-12638082-T3B9-1224.pdf	application/pdf	51ea22bf0f5d79b6060afa143d13ec4e3f780d1b8ad22bc8997e2da7b2b4ee05

 **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

Hola!

Adjunto encontrará la información de Derivado de respuesta al número de radicado PQR-12638062-T3B9.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

