



NIT. 990.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12675744-Z0W5 Fecha Creación: 07/05/2025 03:15:14 PM
Contacto: William Alexander Mosquera Martinez
Instalación: 060715005000050000
Dirección: CL 105 CR 75 -5
Meses Reclamados: Abril-2025;Marzo-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: William Alexander Mosquera Martinez Cédula: 1039699099 Dirección: CL 105 CR 75 -5
Contrato: 163362 Teléfonos: 3014730087 Correo Electrónico: sangre2710@gmail.com Valor del reclamo: \$26.672,33 Meses a reclamar: marzo y abril Observación: Usuario en calidad de (Inquilino) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de marzo y abril en el servicio de gas. Indica que solo son tres personas y no permanecen en la casa, son dos adultos que trabajan y un menor que esta en guardería y se queda donde los abuelos, por ende no comprenden a qué se debe que llegue más o incluso igual que antes, teniendo en cuenta que Vivian 4 personas, residen en la vivienda hace 3 meses. 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: 97e782ff-d9b9-4b5c-ba85-23b3402fdd9e

Nro. Respuesta: PQR-12675744-Z0W5 Fecha Respuesta: 08/05/2025 01:29:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 4.23 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de marzo de 2025 y el consumo de 5.07 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de abril 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 periodo reclamado. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. 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 marzo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados. 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:

Carlos Bedoya

CARLOS ENRIQUE BEDOYA CUARTAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

EnvíaElectronico certifica que ha realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín identificad(a) con NIT 890.904.996-1 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ÉCD-004.

Según lo consignado en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1318778
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: sangre2710@gmail.com - William Alexander Mosquera Martínez
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12675744-ZOW5
Fecha envío: 2025-05-09 18:03
Documentos Adjuntos: Si
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p>● Mensaje enviado con estampa de tiempo</p> <p>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.</p>	<p>Fecha: 2025/05/09 Hora: 18:05:31</p>	<p>Tiempo de firmado: May 9 23:05:31 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p>● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</p>	<p>Fecha: 2025/05/09 Hora: 18:05:32</p>	<p>May 9 18:05:32 cl-t205-282el postfix/smtp[18956]: 3FC301248827: to=<sangre2710@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.1.google.com[209.85.202.27]:25, delay=1.4, delays=0:05/0:0.96/0:37, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.1.google.com[209.85.202.27] 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 ffacd0b85a97d-3a1fe773983si3317101nf4-gsmtp (in reply to RCPT TO command))</p>

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presunirá 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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo.

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12675744-Z0W5

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12675744-Z0W5..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12675744-ZOW5-1967.pdf	23de41fb7f8d86e59d282570ec4023ac065ac107c7acdf7e41a87f073524a089

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.

www.andesscd.com.co