CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA 14 MAY 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 20 MAY 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-12631915-Y9Y7 Fecha Creación: 21/04/2025 03:49:10 PM

Contacto: Liliana Maria Cadavid Cadavid

Instalación: 096429004000290000

Dirección: CR 49 CL 64 -29

Meses Reclamados: Abril-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: BELLO

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

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de propietaria se siente inconforme con los cobros generados en el servicio de gas en el mes de abril de 2025 del contrato 194514, indica que viven 3 personas hace 40 años, se cobran 15 metros cúbicos (m3) desacuerdo con el consumo de subcategoría, se deja en reclamación un valor de $2.057.597 equivalente a 738 m3.

Nro. Respuesta: PQR-12631915-Y9Y7 Fecha Respuesta: 09/05/2025 05:04:00 PM

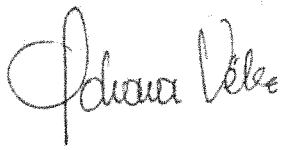
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es importante atender su inconformidad por los consumos de 737,947 metros cúbicos (m3), facturados del estado de cuenta de abril de 2025 para el servicio de gas de la dirección CR 49 CL 64 -29 de Bello, bajo el contrato 194514. En atención a su reclamación, se revisó el proceso de reinstalación del servicio en abril del 2025, donde se encontró el medidor con serie 820400027626 y lectura 873 (m^3). Este medidor fue suspendido y posteriormente cortado en el año 2010 por falta de pago, y desde esa fecha hasta el momento de la reinstalación no había sido utilizado. De acuerdo con el análisis realizado, se identificó que la lectura real reportada al momento de la reinstalación era 8731 m^3 y no 873 m^3, y que según nuestros registros históricos, esta lectura ha permanecido constante desde la suspensión en 2010, sin registrar consumo adicional durante ese tiempo. Por lo anterior, se concluye que la lectura reportada corresponde a la misma lectura que traía el medidor desde su suspensión y no representa un consumo nuevo. Seguidamente con orden 548540763 del 24 de abril, se encontró en la revisión que funciona vivienda habitada hace 39 años por 3 personas, se evidencia medidor cambiado el 04 de abril de 2025, con serie 20245127435, lectura: 0, se realiza aforo y cuenta con 1 estufa de 2 quemadores. Medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, fue descartado surtimiento a otras instalaciones, trocamiento de consumos y error de lectura, no comparte el servicio, el servicio de gas se encuentra actualmente suspendido por falta de la revisión periódica de los 5 años. Por lo anterior nuestra empresa reconsidera lo facturado en el estado de cuenta del mes de abril de 2025, cobrando 0 m3 en lugar de 737,947 m3, generando una rebaja definitiva por valor de $2.082.881. Para EPM siempre ha sido su deseo establecer relaciones a largo plazo con sus clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

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:



YOHANA CATALINA VELEZ LOPERA
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 Medellín(NIT 890.904.996-1)**.

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1319039
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	vcadavid234@hotmail.com - Liliana Maria Cadavid Cadavid
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12631915-Y9Y7
Fecha envío:	2025-05-12 18:00:54
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

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: 2025/05/12** **Hora: 18:03:43**		**Tiempo de firmado:** **2025/05/12 18:03:43** **Política:** **1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.**
No fue posible la entrega al destinatario	**Fecha: 2025/05/12** **Hora: 18:03:43**	May 12 18:03:43 cl-i205-282cl postfix/smtp[29814]: 0C37412487E9: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook .com[52.101.10.3]:25, delay=0.47, delays=0.09/0.02/0.2/0.15, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.3] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN1PEPF00004682.namprd03.prod.outlook.com 2025-05-12T23:03:43.423Z 08DD8CA19BBD703C] (in reply to RCPT TO command))	**Tiempo de firmado:** **2025/05/12 18:39:21** **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 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-12631915-Y9Y7

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)
Detalle-PQR-12631915-Y9Y7-9553.pdf	application/pdf	bdd80cc16684c33f04a24c30220af7a463a80c7f3814b89f118e32120ecdc8f8

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-12631915-Y9Y7

Â

Â Â

Â Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png