

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACION EN CARTELERA DESFIJACION EN CARTELERA  
14 MAY 2025 20 MAY 2025  
Advertencia: La notificación  
se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.904.996 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12636867-P2F9 Fecha Creación: 22/04/2025 04:54:52 PM  
Contacto: Alonso De Jesus Salazar Franco  
Instalación: 053792204200200000  
Dirección: TRAN 32 B DIAG 74 B -20  
Meses Reclamados: 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: Alonso De Jesus Salazar Franco Cédula: 15432558 Dirección: TRAN 32 B DIAG 74 B -20, MEDELLÍN Contrato: 736967 Teléfonos: 3146817543 Correo Electrónico: dora1463@hotmail.com  
Valor del reclamo: \$ 37.825,66 Meses a reclamar: Ajustes conceptos facturados diciembre y febrero + consumos de enero y marzo. Observación: Usuario en calidad de (propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de diciembre, enero, febrero y marzo en el servicio de gas. Indica no estar de acuerdo con los Ajustes conceptos facturados diciembre y febrero + consumos de enero y marzo debido que el local se encuentra totalmente cerrado hace aproximadamente un año, por lo cual no encuentra justificable que este presentando consumos; solicita amablemente se revise un posible trocamiento, error en la lectura, si comparte el servicio con otros predios o el estado del medidor. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además Si está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 3797a21f-0f28-4290-a5f0-c16b44d1643a

Nro. Respuesta: PQR-12636867-P2F9 Fecha Respuesta: 09/05/2025 02:04:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades. Por ello, analizamos su reclamación relacionada con el cobro realizado en las facturas de los meses de enero y marzo de 2025, así como el componente de ajuste conceptos facturados para los meses de diciembre de 2024 y febrero de 2025 en el servicio de gas, asociado al contrato 736967. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que no se presentan desviaciones significativas para los periodos objetadas dado que no se cuenta con un historial de consumos suficiente que permita realizar el cálculo de estas. Cabe mencionar que, para facturar el consumo correspondiente a los meses de enero y marzo de 2025, se realiza por diferencia de lecturas, para enero con base a la lectura de 532 m<sup>3</sup> tomada el 23 de septiembre de 2024, y la lectura de 546 m<sup>3</sup>, tomada el 23 de diciembre de 2024, y para marzo de 2025 con base a la lectura de 546 m<sup>3</sup> tomada el 23 de diciembre de 2024, y la lectura de 554 m<sup>3</sup>, tomada el 21 de febrero de 2025, las cuales arrojaron un consumo por diferencia de 14 m<sup>3</sup> para un periodo de 91 días y 8 m<sup>3</sup> para un periodo de 60 días respectivamente, es así que, para obtener el consumo diario se divide el consumo obtenido por el total de los días, y partir de este resultado se factura para enero 4,222 m<sup>3</sup> (32 días) y 3,316 m<sup>3</sup> (29 días) para marzo de 2025. Asimismo, con estas mismas lecturas se distribuyen los consumos correspondientes a los meses de diciembre de 2024 y febrero de 2025 los cuales fueron incluidos como ajuste conceptos facturados en los meses de enero y marzo de 2025, cobrando 3,771 m<sup>3</sup> (29 días) para diciembre de 2024 y 3,494 m<sup>3</sup> (31 días) para febrero de 2025. Esta distribución se hace teniendo en cuenta que para los meses de diciembre de 2024 y febrero de 2025 donde se realizaron los cobros de consumos de acuerdo con el promedio histórico de la instalación durante los meses anteriores, en este caso 0 m<sup>3</sup>, según lo establece el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que faculta a las empresas prestadoras de servicios a realizar cobros de consumos por promedio histórico cuando no sea posible realizar el cobro por medida real. Sin embargo, en atención a la presente reclamación, se realizaron dos visitas, la primera el 25 de abril de 2025, pero al no haber quien la atendiera, se reprogramó una nueva visita para el día 26 de abril de 2025 con igual resultado. Es importante aclarar que, para realizar las respectivas verificaciones, es necesario que un usuario (mayor de edad) esté presente en la instalación durante la ejecución de estas. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores correspondientes al componente de ajuste conceptos facturados, incluidos en los estados de cuenta de los meses de enero y marzo de 2025, ni se reconsideran los consumos facturados para los meses de enero y marzo de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores ya que las facturas objetadas se encuentran canceladas en su totalidad. Si decide presentar los recursos de ley deberá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación.

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.



# Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio.

Documentos Públicos

www.envia.gov

## 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: 1319138  
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
 Destinatario: dora1463@hotmail.com - Alonso De Jesus Salazar Franco  
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12636867-P2F9  
 Fecha envío: 2025-05-12 18:01:13  
 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"> <li>Mensaje enviado con estampa de tiempo</li> </ul> <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>	Fecha: 2025/05/12 Hora: 18:03:32		Tiempo de firmado: 2025/05/12 18:03:32  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue posible la entrega al destinatario</li> </ul>	Fecha: 2025/05/12 Hora: 18:03:33	May 12 18:03:33 dt-205-282d postfix/smtp[32313]: B3E9512487CF: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.9.3]:25, delay=0.41, delays=0.11/0/0.18/0.12, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.9.3] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [MN1PEPF000ECDA.namprd02.prod.outlook.com 2025-05-12T23:03:33.082Z 68DD8B9389389590] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/12 18:48:08  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-12636867-P2F9



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="#">Detalle-PQR-12636867-P2F9-9653.pdf</a>	application/pdf	879dc7740456c35df89241b7d9f1211965a1c589a72336c56e bb182b25b372d3



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!

Aquí encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de radicado  
PQR-12696867-P2F9

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

