

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FINIACIÓN EN CARTELERÁ DESFINIACIÓN EN CARTELERÁ
14 MAY 2025 20 MAY 2025
Advertencia: La notificación
se considera emitida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12680252-W4G5 Fecha Creación: 08/05/2025 05:08:03 PM
Contacto: Laura Nelly Lopez Ramirez
Instalación: 054823008220450501
Dirección: CR 83 CL 48 BB -45 (INTERIOR 501)
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: LAURA NELLY LOPEZ RAMIREZ Cédula: 21779006 Dirección: CR 83 CL 48 BB -45 (INTERIOR 501) Contrato: 12172306 Teléfonos: 3113338902 Correo Electrónico: lauranellilopez@gmail.com Valor del reclamo: \$24.126,72 Meses a reclamar: Abril (consumo) Observación: Usuario en calidad de Propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Abril (consumo) en el servicio de Gas. Indica que viven las mismas 2 personas y solo permanecen los fines de semana, residen en la vivienda hace más de 7 años, no han cambiado sus hábitos de uso, no tienen electrodomésticos nuevos y no han presentado daños o fugas, por lo que no le parece el consumo tan alto que esta presentado. Usuaría solicita realizar la respectiva validación y revisión del medidor ya que considera que se puede estar presentando un error de lectura porque los funcionarios no se acercan hasta el medidor porque para este tienen que pedir acceso. 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: 8361e3d8-8296-46e3-b581-7bc7d106270c

Nro. Respuesta: PQR-12680252-W4G5 Fecha Respuesta: 09/05/2025 12:08:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se identifica que el consumo registrado para el periodo de abril de 2025 de 8,453 metros cúbicos (m3) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa. La desviación significativa se refiere a la variación en los consumos durante el periodo de facturación reclamado que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos según la Resolución No. 105-007 de 2024 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas. El consumo puede variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo o algún evento atípico. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio durante el periodo de consumo facturado. Los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas tomadas del medidor y no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que exista causas imputables a EPM que estén generando altos consumos del servicio. Cabe resaltar que la facturación se realiza al mes vencido, lo que implica que los cambios en el uso de los servicios no se reflejan de manera inmediata. Además, el número de días del periodo de facturación no es siempre el mismo, ya que varía entre 28 y 32 días, lo que puede influir en el aumento o disminución del total de unidades facturadas en un mes. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el periodo de abril de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). En cuanto a la revisión técnica y/o validación del medidor que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de esta, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas tomadas del medidor y no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que exista daños, trocamientos o causas imputables a EPM que estén generando 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 electrodomésticos del inmueble, los cuales son propiedad del cliente. No se dejan valores en reclamación debido a que la factura objetada ya está cancelada.

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:



JUAN DAVID MARTINEZ TOBON
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a **envía** electrónico

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

Envía Electrónico

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: 1319320
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: lauranellilopez@gmail.com - Laura Nelly Lopez Ramirez
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12680252-W4G5
 Fecha envío: 2025-05-12 18:02:06
 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 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: 18:03:09		Tiempo de firmado: 2025/05/12 18:03:09 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: 2025/05/12 Hora: 18:03:10	May 12 18:03:10 cl-4205-282cl postfix/smtp[29031]: 55E6F1246820: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.1.google.com[209.85.202.26]:25, delay=1.5, delays=0.07/0.03/1/0.36, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.1.google.com[209.85.202.26] 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 ffaed0b85a974-3a1f5c1e5a1s6866502f8f.83 6 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/12 19:09:54 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-12680252-W4G5

 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-12680252-W4G5-8245.pdf	application/pdf	ee7ece2b44218dc806b93a8fb39842232c7101afd050eccc52443763db2bd3dc

 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
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12680252-W4G3.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

