

NIT. 990.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12850736-N2F4 Fecha Creación: 10/07/2025 03:18:25 PM
Contacto: Mariela Josefina Castillo Mariño
Instalación: 059722105000850201
Dirección: CR 72 A CL 95 -85 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Marielis Josefina Castillo Mariño PPT: 6704885 Dirección: CR 72 A CL 95 -85 (INTERIOR 201) Contrato: 537398 Teléfonos: 3112606671 - 3122004502 Correo Electrónico: marielisbrusual2000@hotmail.com Valor del reclamo: \$ 68.958,35 Meses a reclamar: Junio solo consumo Observación: Usuaría en calidad de Inquilina, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio en el servicio de gas. Indica que viven 2 personas las cuales no permanecen en la vivienda puesto que salen a trabajar todo el día, solicita se le haga una visita para revisar los consumos generados y que esta sea anunciada posteriormente para poderlos atender, residen en la vivienda hace 5 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: b6c76d7e-394d-4580-ad0e-72c564998339

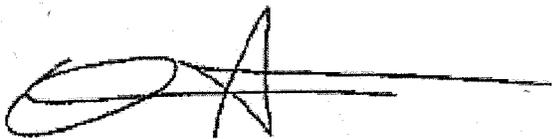
Nro. Respuesta: PQR-12850736-N2F4 Fecha Respuesta: 11/07/2025 03:43:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 24,84 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de junio 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. 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 junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá pagar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 18,95 M³. Se dejan en reclamación 5,89 M³, por valor de \$16.858. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos 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:



OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm



**Bienvenidos a
envía electrónico**

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

Documentos Electrónicos

www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



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: 1359304
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: marielisbrusual2000@hotmail.com - Mariela Josefina Castillo Mariño
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12850736-N2F4
 Fecha envío: 2025-07-14 18:02:47
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 2



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: 2025/07/14 Hora: 18:04:16		Tiempo de firmado: 2025/07/14 18:04:16 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 (La cuenta de correo no existe.) 	Fecha: 2025/07/14 Hora: 18:04:17	<pre>Jul 14 18:04:17 cl-t205-282cl postfix/smtp[14801]: BC22D1248817: to=<marielisbrusual2000@hotmail.com&g t., relay=hotmail-com.olc.protection.outlook .com[52.101.9.3]:25, delay=0.39, delays=0.08/0.0.18/0.13, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[5 2.101.9.3] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [MN1PEPF0000ECD4.namprd02.prod.outlook.c om 2025-07-14T23:04:17.084Z.08DDBF30808945F0] (in reply to RCPT TO command)</pre>	Tiempo de firmado: 2025/07/14 18:35:26 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-12850736-N2F4

 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_de_respuesta.pdf	application/pdf	fb45e3c95eb9d01a7d195ee7f00b4f15a62c3d616fd0ffe94ef9e4b7fab5928f
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	5a86d8c4c107f79795859b6f75fc3ab98093794eac7e82a6b9bba130d4108ffe

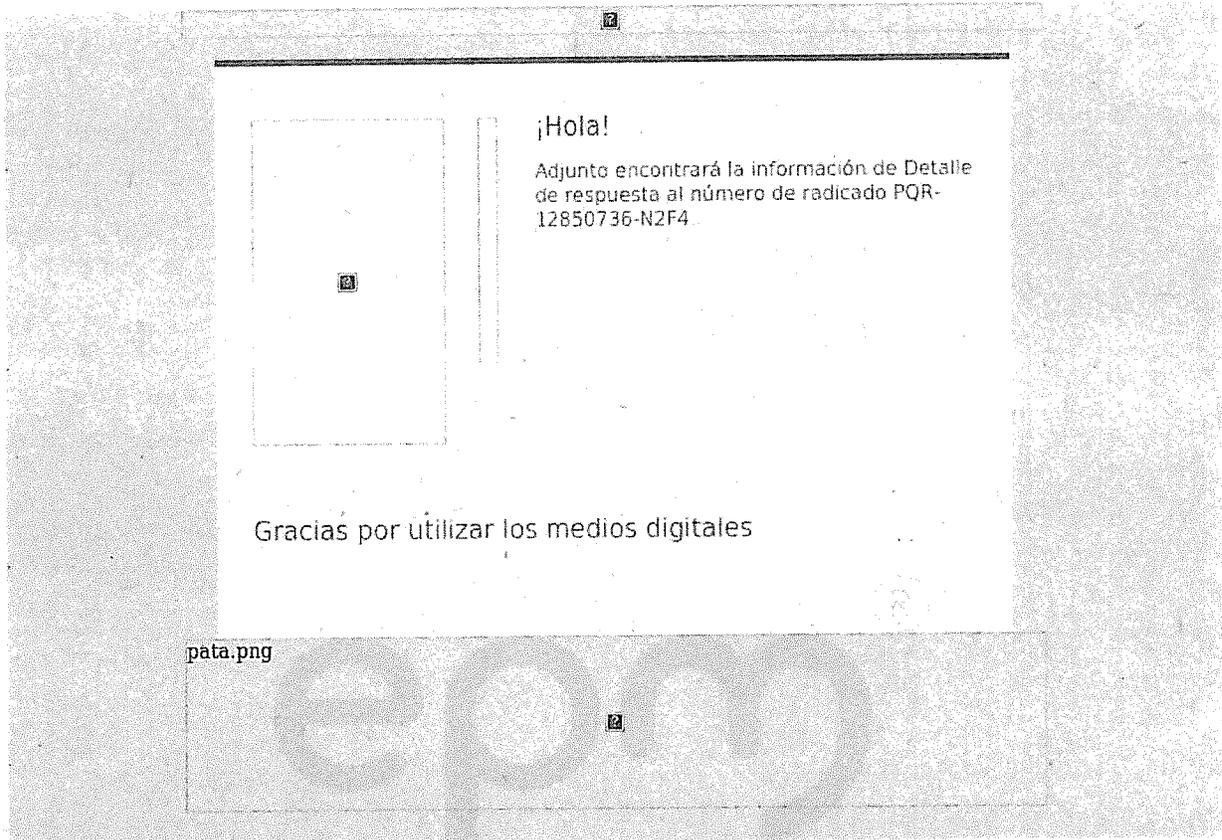
 Descargas

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-12850736-N2F4.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
JUNIO/2025

Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **14/07/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1086386714-50

CONTRATO: 537398
 DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 72 A CL 95 -85 (INTERIOR 201)
 MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**
 DOCUMENTO No. **1458126668**
 CLIENTE:
 CC/NIT:
 CICLO: **17 - ESTRATO: 3**

71107100-11-0720000001 77 JACN

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
eppm ACUEDUCTO	17 m3	\$82.969,82	12 m3	\$59.589,64
SANEAMIENTO	17 m3	\$61.910,92	12 m3	\$44.011,34
ENERGÍA	275 kwh	\$227.772,48	253 kwh	\$196.179,84
GAS	23 m3	\$66.934,98	24.835 m3	\$73.454,47

TOTAL EPM \$373.235,35

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$31.919,93

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$95.656,28

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$309.499,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$31.022,01**



(415)7707173981008(8020)108638671450(3900)309499(96)20250714

CONTRATO: 537398

TOTAL A PAGAR \$309.499,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P