



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12613221-C0G3 Fecha Creación: 09/04/2025 12:12:26 PM
Contacto: Luz Marina Correa Vargas
Instalación: 054126000000780000
Dirección: CR 16 CL 40 -78
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: Luz Marina Correa Vargas Cédula: 43049134 Dirección: CR 16 CL 40 -78 Contrato: 780467
Teléfonos: 3194683650 Correo Electrónico: luzmacorrevargas@gmail.com Valor del reclamo: \$102.897
Meses a reclamar: in ajustes. (marzo y abril) Observación: Usuaría en calidad de (Propietaria)
inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de marzo y abril en el servicio del gas. Indica
que viven 4 personas que residen en la vivienda hace 32 años, y no han tenido ninguna variación para
generar consumos tan elevados como los que se están registrando. Solicita se verifique su facturación.
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: b4fc263d-6d02-47a4-ba8c-7ec6807fb4d7

Nro. Respuesta: PQR-12613221-C0G3 Fecha Respuesta: 10/04/2025 09:52:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de gas residencial para el estado de cuenta de los meses de marzo y abril de 2025 asociado al contrato 780467. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que, para el mes de marzo, se registró un consumo de 16,906 metros cúbicos (m3) y para el mes de abril de 2025, se registró un consumo de 18,597 metros cúbicos (m3). Los cuales fueron calculados por diferencia de lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa según el lineamiento 105 de la Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG). Los consumos se encuentran conformes al promedio histórico de la instalación. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, Nuestra Empresa no considera necesario el envío de esta, dado que los consumos registrados facturados no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan causas imputables a EPM que hayan generado el incremento en los consumos; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular para que revise las redes internas del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de gas residencial para los meses de marzo y abril de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. No se separan valores de las facturas en reclamación de los meses de marzo y abril de 2025 por encontrarse canceladas.

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:

Sebastian Alvarez T

SEBASTIAN ALVAREZ TORO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



**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 que ha realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín identificado(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-ECD-004.

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

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1304664
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: luzmacorrevargas@gmail.com - Luz Marina Correa Vargas
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12613221-C0G3
Fecha envío: 2025-04-11 18:02
Documentos Adjuntos: Si
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
● 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: 2025/04/11 Hora: 18:03:45	Tiempo de firmado: Apr 11 23:03:45 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:03:45	Apr 11 18:03:45 el-t205-282cl postfix/smtp[26566]: 973f4124881A: to=<luzmacorrevargas@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.219.26]:25, delay=0.38, delays=0.09/0.21/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.219.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser 3f1490d57ef6-e7032443db8si7835961276.98 - gsmt (in reply to RCPT TO command))

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.

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-12613221-C0G3

Cuerpo del mensaje:

notificación PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12613221-C0G3..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12613221-C0G3-6780.pdf	6e46e17e63d599188cc54ae1ab47f14b10d186ae436f7d1ae3146be4bed2a923

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.andessed.com.co

