

NIT. 990.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12591580-D3G7

Fecha Creación: 02/04/2025 09:10:01 AM

Contacto: Eder Luis Rivera Geney

Instalación: 163010836000000202

Dirección: RURAL_163010836000000202_RURAL ITAGUI LOS GOMEZ

Meses Reclamados: Marzo-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: ITAGUI

Causa: Cobros por conexión, reconexión,
reinstalación

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Eder Luis Rivera Geney Cédula:1102118767
Dirección:RURAL_163010836000000202_RURAL ITAGUI LOS GOMEZ Contrato:2104850
Teléfonos:3146024183 Correo Electrónico:geney2227@hotmail.com Valor del reclamo:39362 Meses a
reclamar: cobro por reconexión del gas Observación: Usuario en calidad de inquilino inconforme con el
cobro realizado en la factura del mes de marzo en el servicio del gas el valor de la reconexión, indica
que aunque la factura la cancelo vencida nunca quedo sin servicio de gas, según la orden de
suspensión aparece que se atendió el 15/02 y reconectado el 22/02 con Obser. Queda con servicio |
Novedades: reconectado por usuario, pero manifiesta que desconoce donde esta el medidor, solicita
revisen dicho cobro. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento
al correo y además NO está en riesgo de suspensión del servicio.
ID:8a94d926-4e5d-4116-81cc-d16576e30806

Nro. Respuesta: PQR-12591580-D3G7

Fecha Respuesta: 11/04/2025 02:16:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con el cobro de reconexión del servicio de gas natural en el estado de cuenta del mes de marzo de 2025, para la dirección RURAL ITAGUI LOS GOMEZ, Itagüí, Antioquia, contrato 2104850, con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: Nuestra empresa le informa que de acuerdo con la verificación realizada en nuestros sistemas de información encontramos que la factura emitida en el mes de enero de 2025 por valor total de \$202.594, presentaba un saldo pendiente del mes de diciembre de 2024, por valor de \$98.904, la fecha límite de pago correspondía al 06 de febrero de 2025. De acuerdo con lo anterior, el día 15 de febrero de 2025 se emitió la orden de suspensión 524303738 para el servicio de gas natural y la cual se atendió en el inmueble ese mismo día 15/02/2025 a las 3:37 pm quedando el servicio de gas natural suspendido y sobre lo cual reposa evidencia fotográfica del centro de medición. Posteriormente el 21 de febrero de 2025 a las 06:34pm ingresa un pago total a la fecha por valor de \$317.363, equivalente a tres meses (diciembre de 2024, enero y febrero de 2025), lo que genera una orden de reconexión número 529579165, el día 22 de febrero de 2025 a las 11:20am se atiende la orden de reconexión y queda el inmueble con servicio de gas, sobre lo cual queda la respectiva evidencia fotográfica. De acuerdo con lo anterior el cobro por reconexión del servicio de gas natural es correcto dado que según el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), establece que nuestra empresa podrá realizar la suspensión de los servicios, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, cuando no se hayan pagado dos (2) períodos de facturación. Se deja en reclamación el valor de \$39.362, correspondiente al concepto de reconexión del servicio de gas natural. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión

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:

Andrés Felipe Cano Flores

ANDRES FELIPE CANO FLOREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Andrés

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 2104850
DIRECCIÓN ENTREGA:
RURAL ITAGUI LOS GOMEZ
MUNICIPIO: ITAGUI-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1443861148
CLIENTE: EDGAR DE JESUS RUIZ RESTREPO
CC/NIT: 98620596
CICLO: 14 - ESTRATO: 2

Facturación de:
MARZO/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 09/05/2025

REFERENTE DE PAGO:
1068823614-03

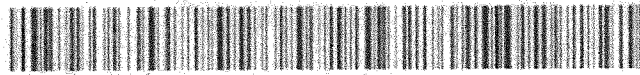
163010836000000202-14-001428253

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ACUEDUCTO	10 m3	\$36.673,82	10 m3	\$36.521,33
SANEAMIENTO	10 m3	\$26.915,31	10 m3	\$26.806,63
GAS	10 m3	\$17.097,86	10.989 m3	\$70.444,92
TOTAL EPM				\$133.773,18
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$22.903,82
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$39.362,00
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$117.315,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores - Res. 647 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrando: \$51.576,96



(415)7707173981008(8020)106882361403(3900)117315(96)20250509



CONTRATO: 2104850

TOTAL A PAGAR \$117.315,00

* 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.



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrá 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: 1305482
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: geney2227@hotmail.com - Eder Luis Rivera Geney
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12591580-D3G7
Fecha envío: 2025-04-14 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: 2025/04/14 Hora: 18:07:21	Tiempo de firmado: Apr 14 23:07:21 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: 2025/04/14 Hora: 18:07:22	Apr 14 18:07:22 cl-4205-282cl postfix/smtp[17288]: 168A6124887E: to=<geney2227@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.2]:25, delay=1, delays=0.1/0.04/0.63/0.27, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.2] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DU2PEPF0001E9C5.eurprd03.prod.outlook.com 2025-04-14T23:07:21.922Z 08DD786C1F9E8FF5] (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

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12591580-D3G7..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Factura.pdf	c170710e42605780a4ce6ce8d538af7026891c850aa6ac1dec680d68b0f7d06b
Detalle_de_respuesta.pdf	b5ec64c17608c2048d3750868cb44e0f698801766f9336fbc54233ac7ea1126d

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.andesscd.com.co

