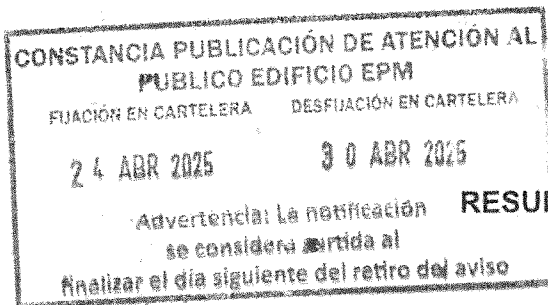




NIT. 890.904.966 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12595886-C6X6

Fecha Creación: 03/04/2025 10:01:40 AM

Contacto: Ivan Dario Gomez Zapata

Instalación: 190368100184900000

Dirección: RURAL_190368100184900000_CL 11 B CR 4-77 IN 101

Meses Reclamados: Marzo-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: JERICÓ

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en las cuentas de los meses de marzo de 2025 en el servicio suscrito 121670021, correspondiente a gas. Consumos facturados 0,822 metros cúbicos (m3), ya que se le fue informado por medio de comunicado bajo puerta que el medidor se encuentra en mal estado, y en realidad que no hace uso del consumo, es mínimo, para hacer un café de vez en cuando. Además, solicita se realice verificación de las instalaciones y medidor de la vivienda para validar si es verdad que se encuentra fallando. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12595886-C6X6

Fecha Respuesta: 21/04/2025 07:40:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 0,82 metros cúbicos (m3), facturado en el mes de marzo de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 542648578 del 4 de abril de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 926 m3, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas no se halló escape de gas. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. 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 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 el cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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:

Efrain Gonzalez Ochoa

EFRAIN GONZALEZ OCHOA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

ceda



**Bienvenidos a
envía electrónico**

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

Envío 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 Emisor-Receptor.

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1307613
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: ivgoza8626@yahoo.es - Ivan Dario Gomez Zapata
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12595886-C6X6
Fecha envío: 2025-04-22 18:02:30
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/04/22 Hora: 18:03:11		Tiempo de firmado: 2025/04/22 18:03:11 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/04/22 Hora: 18:03:13	Apr 22 18:03:13 ci-1205-282ci postfix/smtp[7804]: D825612487FE: to=, relay=mx-eu.mail.am0.yahoodns.net[188.125.72.74]:25, delay=1.7, delays=0.16/0.02/0.82/0.66, dsn=5.0.0, status=bounced (host mx-eu.mail.am0.yahoodns.net[188.125.72.74] said: 552 1 Requested mail action aborted, mailbox not found (in reply to end of DATA command))	Tiempo de firmado: 2025/04/22 18:17:18 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-12595886-C6X6

 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-12595886-C6X6-5393.pdf	application/pdf	493fc1e3699ef63a59ec0fdac1245164b5a7d4d1c203484b85aa84355353a231

 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



A Notificación PQR

A



A, Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado A
PQR-12595886-C6X6

A



A

A

A Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

