CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA 28 AGO 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 03 SEP 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Medellín, 6 de Agosto de 2025

NIT 890 904 996 - 1

Señor (a):

JOSE JESUS RAMIREZ ZULUAGA

PQR-12864638-N2G8A

TRAN 12 CC CR 21 A -40
PEÑOL, Antioquia
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12864638-N2G8

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 28/07/2025

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.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

DORIS YURLEY MARIN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

37129233110040000-4-4

epm

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro:	PQR-12864638-N2G8	Fecha Creación:	15/07/2025 05:07:37 PM
Contacto:	Jose Jesus Ramirez Zuluaga		
Instalación:	371292331100400000		
Dirección:	TRAN 12 CC CR 21 A -40		
Meses Reclamados:	Julio-2025;		
Servicio:	Gas Natural Regulado	Municipio:	PEÑOL
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 la cuenta del mes de julio de 2025, en el servicio suscrito 116016619, correspondiente a gas. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Observación: No se separan valores, ya que 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.

Nro. Respuesta:	PQR-12864638-N2G8	Fecha Respuesta:	28/07/2025 05:30:00 PM
Resultado:	No Accede		

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 26,58 metros cúbicos (m^3), facturado en el mes de julio 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. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 572199080 del sábado, 19 de julio de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 4004 M^3, bien marcado, con servicio registró 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 julio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

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:

DORIS YURLEY MARIN
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

envia
pasión por lo que hacemos

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario Tel (1)7943670
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIIU 4923 Transporte de Mercancia
CIIU 5320 Mensajeria Expresa

D.E 03

CREDITO 034053940276

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

FEC GENERACION/ADMISION 06/08/2025 10:00 ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: EL PENOL-ANTIOQUIA REG.DESTINO: MEDELLIN CITA ENTREGA:

REMITE: EPM PQR158 CENTRO DE COSTO 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015258 CUENTA: 03-001-0004430

PARA JOSE JESUS RAMIREZ ZULUAGA
TRANSVERSAL 12 CENTRO COMERCIAL CARRERA 21 A -40

TEL 3235941984 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL 053850396 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS

PQR-12864638-N2G8

Nombre CC.Remitente

El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:

AVISO

UNIDADES	1
PESO (gramos)	1000
PESO VOL	1
PESO A COBRAR(Kg)	1
VALOR DECLARADO	5000
VAL SERV ME	0
FLETE VARIABLE	0
OTROS	0
TOTAL FLETE	0
CARTAPORTE:SI	

CAUSAL DE DEVOLUCION

Desconocido	No.31	1	2
Rehusado	No.44	1	2
No Reside	No.35	1	2
No Reclamado	No.40	1	2
Dir. errada	No.34	X	X
Otros (Nov Operativa/cerrado)		1	2

Fecha de devolucion al remitente D: M: A: H: M:

Observaciones en la entrega:

Fecha estimada de entrega: 15/08/2025

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

1 D: M: A: H: M:

2 D: M: A: H: M:

Guia complementaria de devolucion

Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario

COLVANES S.A.S

NIT. 800.185.306-4

D: M: A: H: M:

CARTAPORTE

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripcion de este documento. Para la prestacion del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670

ENVIA COLVANES S. A. S., informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, normas complementarias, Aviso de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales, su información personal y la del destinatario suministrada en este Guia, solo recibirán el tratamiento necesario a la prestación del servicio contratado, atención de novedades y/o reclamaciones, y será suministrada únicamente a los intervinientes del servicio o cliente que usted requiera, y por su solicitud u orden de autoridad competente. Para la presentación de PQR remitirse al portal web www.enviacolvanes.com o a la linea telefónica: 7943670

- RECOLECCION -

FCPER01

envia
pasión por lo que hacemos

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIIU 4923 Transporte de Mercancia
CIIU 5320 Mensajeria Expresa

D.E 03

CREDITO 034053940276

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

FEC GENERACION/ADMISION 06/08/2025 10:00 ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: EL PENOL-ANTIOQUIA REG.DESTINO: MEDELLIN CITA ENTREGA:

REMITE: EPM PQR158 CENTRO DE COSTO 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015258 CUENTA: 03-001-0004430

PARA JOSE JESUS RAMIREZ ZULUAGA
TRANSVERSAL 12 CENTRO COMERCIAL CARRERA 21 A -40

TEL 3235941984 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL 053850396 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS

PQR-12864638-N2G8

Nombre CC.Remitente

El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:

AVISO

UNIDADES 1
PESO (gramos) 1000
PESO VOL 1
PESO A COBRAR(Kg) 1
VALOR DECLARADO 5000
VAL SERV ME 0
FLETE VARIABLE 0
OTROS 0
TOTAL FLETE 0
CARTAPORTE:SI

CAUSAL DE DEVOLUCION

Desconocido No.31 — Rehusado No.44 — No Reside No.35 — No Reclamado No.40 — Dir. errada No.34 — Otros (Nov Operativa/cerrado)

Fecha de devolucion al remitente D: M: A: H: M:

Observaciones en la entrega:

Fecha estimada de entrega: 15/08/2025

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

1 D: M: A: H: M:

2 D: M: A: H: M:

Guia complementaria de devolucion

Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario

COLVANES S.A

NIT. 800.185.306-4

D: M: A: H: M:

CARTAPORTE

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripcion de este documento. Para la prestacion del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670

ENVIA COLVANES S. A. S., informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, normas complementarias, Aviso de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales, su información personal y la del destinatario suministrada en este Guia, solo recibirán el tratamiento necesario a la prestación del servicio contratado, atención de novedades y/o reclamaciones, y será suministrada únicamente a los intervinientes del servicio o cliente que usted requiera, y por su solicitud u orden de autoridad competente. Para la presentación de PQR remitirse al portal web www.enviacolvanes.com o a la linea telefónica: 7943670

- ORIGEN ENVIA -