

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

EMPLAZACION EN CARTERA

DESPLAZACION EN CARTERA

25 JUL 2024

31 JUL 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

Advertencia: La notificación se considera surtida a
partir de la fecha siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11861675-T1X8

Fecha Creación: 03/07/2024 06:14:25 PM

Contacto: Isabel Cristina Hoyos Murillo

Instalación: 054819503102001008

Dirección: CL 49 E CR 83 A -200 (INTERIOR 1008)

Meses Reclamados: Junio-2024;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Cobros por conexión, reconexión,
reinstalación

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: ISABEL CRISTINA HOYOS MURILLO Cédula: 32181373 Dirección: CL 49 E CR 83 A -200 (INTERIOR 1008) Contrato: 10708107 Teléfonos: 3136445287 Correo Electrónico: critih07@hotmail.com Valor del reclamo: \$49.639 Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio de 2024. Indica que no esta de acuerdo con el cobro de trabajos sin iva de Gas ya que el funcionario cuando le fue a suspender le dijo que tenia plazo hasta el 29 de mayo para realizar la revisión periódica sin que le generara cobro, y se realizo la revisión periódica antes de esa fecha. 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: b92d6e59-57fd-4133-a814-903c0fdcf563

Nro. Respuesta: PQR-11861675-T1X8

Fecha Respuesta: 22/07/2024 05:05:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra Empresa, teniendo en cuenta las validaciones realizadas por el área encargada durante la revisión del caso, confirma que el cobro incluido en la factura del mes de junio de 2024 por valor de \$49.639 es correcto. El cobro se efectuó, dado a que se creó la orden de trabajo 002374913, teniendo en cuenta que, el día 23 de mayo de 2024 durante revisiones de campo se evidencio que el usuario aún seguía consumiendo el servicio de gas sin haber realizado la revisión periódica, la cual se encontraba ya vencida. Esto genero cobro por concepto de autohabilitado vencimiento de revisión periódica por valor de \$49.639. Es de aclarar que, la revisión periódica del servicio de gas se debe realizar de forma quinquenal según lo establecido en la resolución 059 de 2012 emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), donde se estipula la fecha límite que tiene el usuario para que la instalación interna cuente con el certificado de conformidad emitido por un organismo de inspección acreditado o los que disponga EPM para tal fin. Este plazo se tendrá en cuenta hasta el último día hábil del mes en que se cumplen los cinco (5) años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio, que en este caso venció en septiembre de 2023. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio de 2024 en el concepto de otros cobros EPM por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación, dado a que la factura objetada 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:



JAVIER ESNEIDER GUERRA ARROYAVE
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

EnviaElectronico 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.

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

Resumen del mensaje

Id Mensaje	1149712
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	critih07@hotmail.com - Isabel Cristina Hoyos Murillo
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11861675-T1X8
Fecha Envío	2024-07-23 18:01
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/23 18:02:09	Tiempo de firmado: Jul 23 23:02:09 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/07/23 18:02:09	Jul 23 18:02:09 cl-t205-282cl postfix/smtp [3425]: 6D5E81248767: to=<critih07@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.15]:25, delay=0.44, delays=0.12/0.2/0.12, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.15] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN2PEPF00004FC1.namprd04.prod.outlook.com 2024-07-23T23:02:09.808Z 08DCAA6963B23A15] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/23 18:32:16	Consumo para id 1149712, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

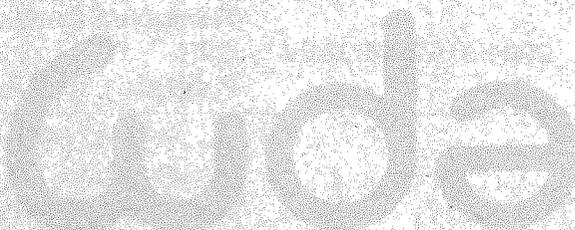
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11861675-T1X8

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11861675-T1X8..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11861675-T1X8-3926.pdf

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.

