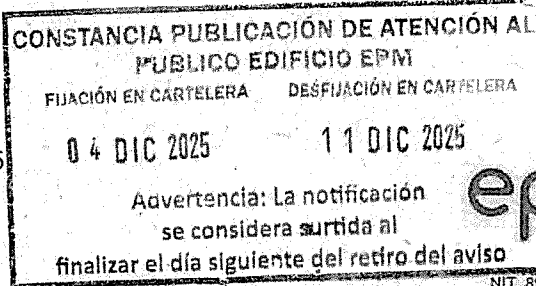


Medellín, 20 de Octubre de 2025



Señor (a).

FRANCIA ELENA PALACIO

PQR-13049934-X5R8A

RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13049934-X5R8

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: 08/10/2025

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,

CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190838100077505000-4-4



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.998 - 1

Caso Nro: PQR-13049934-X5R8 Fecha Creación: 23/09/2025 04:25:19 PM
Contacto: Francia Elena Palacio
Instalación: 190838100077505000
Dirección: RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Gas Natural Comprimido (GNC) Municipio: TURBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria manifiesta inconformidad con el cobro de gas, manifiesta que solo habitan cuatro personas y dos de ellas no mantienen en la vivienda, considera que el cobro de consumos realizado no es correcto, argumenta que no leen el medidor correctamente, solicita revisar y reconsiderar el cobro de consumos. Mes reclamado: Septiembre de 2025. Cliente indica que realizará el pago de la factura, por lo tanto, no se dejan valores en reclamación.

Nro. Respuesta: PQR-13049934-X5R8 Fecha Respuesta: 08/10/2025 02:42:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a su reclamación sobre el consumo gas en la cuenta de septiembre de 2025 se programó una revisión al inmueble realizada el día 26 de septiembre de 2025, en la cual, se encontró medidor con lectura 5557 metros cúbicos (m³) este se observa en buen estado, con llave abierta registra y llave cerrada no registra, e internamente en el inmueble no se encontró daños, escapes o eventos anormales. Se analizó el historial de lecturas y consumos, sin encontrarse inconsistencias en el proceso. Para el mes de septiembre de 2025, el consumo facturado corresponde al periodo comprendido entre el 11 de julio y el 12 de agosto de 2025, con lecturas de 5484 m³ y 5517 m³, lo que representa una diferencia de 33 m³ en 32 días. Al aplicar el factor de corrección (ajuste que refleja condiciones reales de presión y temperatura para garantizar una facturación precisa), cuyo valor es 0,974, el consumo facturado fue de 32,142 m³. Este consumo fue evaluado conforme al cálculo de desviaciones significativas establecido en la Resolución 105 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, normalizándolo a un periodo de 30 días. El resultado fue un consumo normalizado de 30,133 m³, inferior al límite de 41,2 m³. Por tanto, no se presentó desviación significativa según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y nuestra Empresa no está obligada a identificar las causas del consumo. En el historial de consumos y lecturas, se observa que anteriormente ya ha presentado consumos de similar cantidad; por ello, es posible concluir que el consumo fue ocasionado por el uso dado al servicio y no encontramos razones para modificar el valor facturado en la cuenta de septiembre de 2025. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco meses, correspondiente a 24,155 m³. Se dejaron en reclamación 7,987 m³ por valor de \$21.994,60. 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 segundo 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:



CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 D.G. 25 Q.95 A.05
Atención al usuario: (07-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Ministerio de Correos

Remitente

Nombre Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA543713696C0

Destinatario

Nombre Razón Social: FRANCIA ELENA PALACIO
Dirección: RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR
Ciudad: TURBO
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal:
Fecha admisión:

472

3003 000

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: P.O. MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 24/10/2025 11:04:43

Orden de servicio: 18030155



RA543713696C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.I: 890904996 Referencia: PQR-13049934-X5R8 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469	Nombre/ Razón Social: FRANCIA ELENA PALACIO Dirección: RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR Tel: Código Postal: Ciudad: TURBO Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3003000	<table><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NS</td><td>No reside</td><td>FA</td><td></td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>AC</td><td></td><td>Apartado Clausurado</td></tr><tr><td>DE</td><td>Desconocido</td><td>FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td></tr><tr><td></td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NS	No reside	FA		Fallecido	NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor		Dirección errada			
RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado																												
NE	No existe	N1	N2	No contactado																												
NS	No reside	FA		Fallecido																												
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado																												
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																												
	Dirección errada																															
Firma nombre y/o sello de quien recibe:																																
C.C. Tel: Hora:																																
Fecha de entrega:																																
Distribuidor:																																
C.C. <i>Go. Kerk</i>																																
Gestión de entrega:																																
1er 24 NOV 2025 2do																																



33334693003000RA543713696C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 G # 55 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contenido del control que se encuentra publicado en la página web 472, trató sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co

3333
469
PO. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE