

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

04 DIC 2025

11 DIC 2025

Advertencia: La notificación  
se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso

NIT 890.004.998-1



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



ATC-FR-35 V06 08/09/2023



NIT. 890.804.898 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

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.

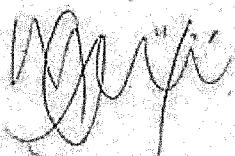
Nro. Respuesta: PQR-13049934-X5R8 Fecha Respuesta: 08/10/2025 02:42:00 PM  
Resultado: No Accede

### 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 (m<sup>3</sup>) 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 m<sup>3</sup> y 5517 m<sup>3</sup>, lo que representa una diferencia de 33 m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup>. 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 m<sup>3</sup>, inferior al límite de 41,2 m<sup>3</sup>. 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 m<sup>3</sup>. Se dejaron en reclamación 7,987 m<sup>3</sup> 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

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input checked="" type="checkbox"/> DR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

c.c.

Gestión de entrega:

1er

24 NOV 2025 2do

Remitente

Número/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
CARRERA 58 N° 42 - 125  
Dirección: MEDELLIN\_ANTIOQUIA  
Ciudad: ANTIOQUIA  
Departamento: 0500035072  
Código postal: RA543713696CO  
Envío

472  
472  
CUMAYOS 3003 000

Destinatario

Número/Razón Social: FRANCIA ELENA PALACIO  
Dirección: RURAL\_190838100077505000\_URB PROGRESAR  
Ciudad: TURBO  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal:  
Fecha admisión

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN CARRERA 58 N° 42 - 125	NIT/C.C/T.I:890904996
Referencia:PQR-13049934-X5R8	Teléfono:3808080 Código Postal:050035072
Nombre/Razón Social: FRANCIA ELENA PALACIO Dirección: RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR	Código Operativo:3333469
Nombre/Razón Social: FRANCIA ELENA PALACIO Dirección: RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR	Código Postal: 3003000
Nombre/Razón Social: FRANCIA ELENA PALACIO Dirección: RURAL_190838100077505000_URB PROGRESAR	Dept:ANTIOQUIA
Peso Físico(grs):200 Peso Volumétrico(grs):0 Peso Facturado(grs):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$22.650 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$22.650 COP	Dice Contener:AVISO Observaciones del cliente :



33334693003000RA543713696CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 B # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 8120 / tel. contacto (571) 4727000

El usuario da expresa constancia que tuvó conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratándose sus datos personales para probar la entrega del envío. Para efectos de reclamo: servicios@4-72.com.co Para consultar la Política de Envíos: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN 3333  
NOR-OCCIDENTE 469