

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

Medellín, 27 de Octubre de 2025

04 DIC 2025

11 DIC 2025

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



NIT: 900.004.998 - 1

Señor (a).

ALVARO JOSE SOTELO FLOREZ

RURAL_190051100141400000_BARRIO LAS DELICIAS

ARBOLETES, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13101741-V5X8A

PQR-13101741-V5X8

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: 16/10/2025

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,

MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA



190051100141400000-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 09/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.998 - 1

Caso Nro: PQR-13101741-V5X8

Fecha Creación: 14/10/2025 11:51:56 AM

Contacto: Alvaro Jose Sotelo Florez

Instalación: 190051100141400000

Dirección: RURAL_190051100141400000_BARRIO LAS DELICIAS

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: ARBOLETES

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del servicio del gas del contrato 6400077, manifiesta que en dicho mes evidencio incremento en dicho servicio, residen en la vivienda cuatro (4) personas, solicita revisión técnica del medidor para descartar daños o error de lectura. No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido a que no cuenta con correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-13101741-V5X8

Fecha Respuesta: 16/10/2025 02:13:00 PM

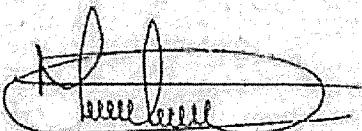
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes de octubre de 2025 se registró un consumo de 27,187 metros cúbicos (m³) consumo normalizado a treinta y dos (32) días y una vez fueron analizados los sistemas de información se evidencia que presenta desviación significativa debido a que el límite superior para dicho mes es de 21 m³. Para facilitar la comprensión de la información es importante que tenga claro que, el análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 90 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar el CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co. Al evidenciar la variación en el consumo nuestra empresa creó la orden técnica de visita número 598189968 visita realizada el 15 de octubre de 2025, en la cual todo se encontró en correctas condiciones, concluyendo así que la variación en el consumo obedece a la mayor utilización 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 objeto de reclamo, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley deberá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación.

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:



MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Remitente

Nombr/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Carrera 58 # 42 - 125
MEDELLIN, ANTIOQUIA
Dirección: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Ciudad: ANTIOQUIA
Departamento: 050035072
Código postal: RA54432520CO
Envío

Destinatario

Nombr/Razón Social: ALVARO JOSE SOTELO FLOREZ
Ruta 16B KM 11, Barrio Barrasibias
Dirección: ARBOLETTES
Ciudad: ARBOLETTES
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal:
Fecha admisión:

3003
060
CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 18040086

Fecha Pre-Admisión: 31/10/2025 11:18:48

RA544432520CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección:Carrera 58 # 42 - 125 NIT/C.C.I.890904996		
Referencia:PQR-13101741-V5X8 Teléfono:380 80 90 Código Postal:050035072		
Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA Código Operativo.3333469		
Nombre/ Razón Social: ALVARO JOSE SOTELO FLOREZ Dirección:RURAL_190051100141400000_BARRIO LAS DELICIAS		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo:3003060
Ciudad:ARBOLETES	Dept:ANTIOQUIA	
Peso Físico(grs):200 Peso Volumétrico(grs):0 Peso Facturado(grs):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flote:\$22.650 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$22.650 COP	Dice Contener :AVISO	Observaciones del cliente :

Causal Devoluciones:

RE Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE No existe	N1	N2	No contactado
NS No reside			Fallecido
NR No reclamado			Apartado Clausurado
DE Desconocido	AC		Fuerza Mayor
	FM		Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er

01 DIC 2025



33334693003060RA544432520CO

Principal Bogotá D.C. Callejón Diagonal 25 6 # 95 A.Sú Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 # 20 / Tel. contacto (571) 4722000.

El usuario expresa constancia que el envío contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratará sus datos personales para proveer la entrega del envío. Para ejercer algún derecho, se puede dirigir a 4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN 3333
NOR-OCCIDENTE 469