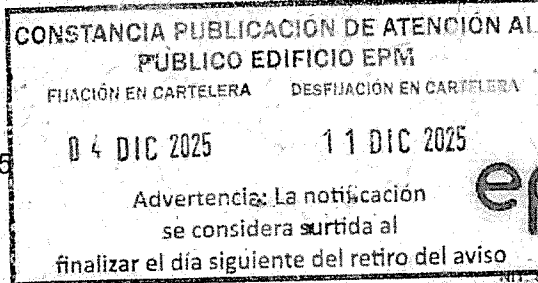


Medellín, 27 de Octubre de 2025



Señor (a).

ALVARO JOSE SOTELO FLOREZ

PQR-13101741-V5X8A

RURAL_190051100141400000_BARRIO LAS DELICIAS

ARBOLETES, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

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



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190051100141400000-4-4



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.996 - 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.

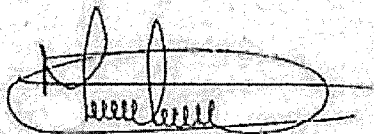
Nro. Respuesta: PQR-13101741-V5X8 Fecha Respuesta: 16/10/2025 02:13:00 PM
Resultado: No Accede

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 periodos 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

epm

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DC 25 Q 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: ALVARO JOSE SOTELO FLOREZ
Dirección: RUA RICHARDSON BRUNO DE LAS
Ciudad: ARBOLETES
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Fecha admisión

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA544432520C0

472

3003
060

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Minic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2023

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

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

Orden de servicio: 18040086

RA544432520C0

Valores	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	Causal Devoluciones:	
	Dirección: Carrera 58 # 42 - 125	NIT/C.C.T.I.: 890904996	
	Referencia: PQR-13101741-V5X8	Teléfono: 380 80 90	Código Postal: 050035072
	Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Destinatario	Nombre/ Razón Social: ALVARO JOSE SOTELO FLOREZ	Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
	Dirección: RUA_190051100141400000_BARRIO LAS DELICIAS	C.C. Tel. Hora:	
	Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3003060
	Ciudad: ARBOLETES	Depto: ANTIOQUIA	
Valores	Peso Físico (grs): 200	Dice Contener: AVISO	Fecha de entrega:
	Peso Volumétrico (grs): 0		Distribuidor:
	Peso Facturado (grs): 200		Gestión de entrega:
	Valor Declarado: \$0	Observaciones del cliente:	
	Valor Flete: \$22.650		
	Costo de manejo: \$0		
	Valor Total: \$22.650 COP		



33334693003060RA544432520C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto (57) 4722000

El usuario deja expresa constancia que fue conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 472. Insistirá sus datos personales para probar la entrega del envío. Para reportar algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE