

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**  
04/12/2025      11/12/2025

**Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.**



NIT. 890.904.996 - 1

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Caso Nro: PQR-13185228-H7T1      Fecha Creación: 13/11/2025 10:24:17 AM

Contacto: Luz Dary Murillo Palacios

Instalación: 190048100182600000

Dirección: RURAL\_190048100182600000\_B OBRERO

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: APARTADÓ

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

La señora Luz Dary Murillo Palacios, informa que esta inconforme con la facturación del consumo del mes noviembre de 2025, indica que no le leyeron el contador y por esa razón el consumo que se facturó del servicio de gas es muy alto, pide que se le revise el contador para corroborar la lectura. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13185228-H7T1      Fecha Respuesta: 01/12/2025 09:13:00 AM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Según la inconformidad de la usuaria se verifica la facturación del mes de noviembre de 2025 evidenciando que se facturó conforme a la lectura del equipo de medida 21,498 metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de gas, con ello se dio cumplimiento a lo que expresa la norma regulatoria (artículo 146 de la ley 142 de 1994). Consecuentemente, se informa 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 de la comisión de regulación de energía y gas (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 30 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). El consumo facturado para el mes objeto de reclamación no presenta desviación significativa dado que el límite superior corresponde a 23,993 m<sup>3</sup> de gas y el consumo normalizado para la instalación a 30 días es 20,805 m<sup>3</sup>, razón por la cual no se cobró el promedio, no se realizó la revisión previa, ni se dejaron consumos en investigación conforme lo establece el (artículo 149 de la ley 142 de 1994). No obstante, se realiza visita en la instalación el 18 de noviembre de 2025 y se encontró todo en buen estado, lectura consecutiva, no se hayó ninguna causa ni razón que amerite reconsiderar los valores facturados, así las cosas, el cobro realizado en la cuenta de noviembre de 2025 por servicio de gas natural es correcto. Por lo anterior, no se modifican los valores facturados. Se hace claridad en que, el consumo facturado corresponde al registro del equipo de medida, el cual a su vez depende del uso que se le dé al servicio en el periodo de facturación respectivo. No se separan valores, propietaria manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

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:**



---

ARIEL RENE LOPEZ LONGA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



# Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



[www.envia.co](http://www.envia.co)

## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)

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

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1451206
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	luzdarymurillopalacios@gmail.com - Luz Dary Murillo Palacios
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13185228-H7T1
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-02 18:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:04:28		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 18:04:28  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:04:28	Dec 2 18:04:28 cl-t205-282cl postfix /smtp[13427]: 2192E124880C: to=<luzdarymurillopalacios@gmail.com>; relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User 6a1803df08f44-886524ae7d3si69301796d6.37 3 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 18:18:11  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:18:14	Consumo para id 1451206, 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.

## Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13185228-H7T1

### Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

### Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13185228-H7T1-1086.pdf	application/pdf	04800d4ccb2a9611003352bc9e3ef43ea016d74c2f1793e6017b891ae2c9cd5c

### 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.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

## Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-13185228-H7T1..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)