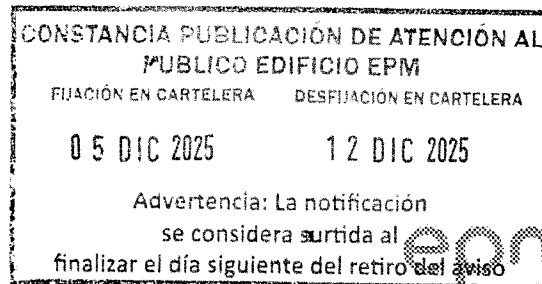


Medellín, 26 de Noviembre de 2025



Señor (a).

NIT: 920.994.990 - 1

**CLARA ISABEL RAMIREZ MONTES**

**PQR-13180556-F2B7A**

CL 93 D CR 22 B -15

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13180556-F2B7

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: 14/11/2025

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,

SEBASTIAN ALVAREZ TORO



059213402200150000-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 899.894.896 - 1

Caso Nro: PQR-13180556-F2B7 Fecha Creación: 12/11/2025 08:24:43 AM  
Contacto: Clara Isabel Ramirez Montes  
Instalación: 059213402200150000  
Dirección: CL 93 D CR 22 B -15  
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;  
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Clara Isabel Ramirez Montes Cédula: 42841892 Dirección: CL 93 D CR 22 B -15  
Contrato: 1820782 Teléfonos: 3052124442 Correo Electrónico: No tiene Valor del reclamo: \$158.574  
Meses a reclamar: Solo consumos junio, julio, agosto, septiembre y octubre sin ajustes Observación:  
Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de JUNIO,  
JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE en el servicio de GAS. Indica que es un predio  
completamente solo hace mas de un año la cual no se entiende de donde proviene el consumo se  
solicita por favor revisar, Desocupado hace un año. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique  
la respuesta del requerimiento al PPS y además NO está en riesgo de suspensión del servicio.  
ID: f6054acb-bb03-49cb-a37b-7a203242ad43

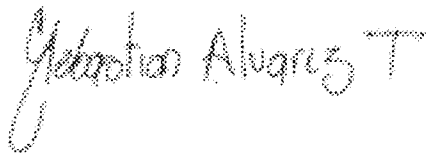
Nro. Respuesta: PQR-13180556-F2B7 Fecha Respuesta: 14/11/2025 04:19:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de gas residencial para el estado de cuenta de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 asociado al contrato 1820782. De acuerdo con la revisión realizada en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos facturados de 15,215 metros cúbicos (m³) para junio en un periodo de 31 días, 27,049 m³ para julio en un periodo de 31 días, 17,751 m³ para agosto en un periodo de 31 días, 29,585 m³ para septiembre en un periodo de 32 días y 7,608 m³ para octubre de 2025 en un periodo de 29 días, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Estos consumos no presentaron una desviación significativa, ya que, al normalizarlos a un periodo de 30 días, los resultados fueron de 14,724 m³ para junio, 26,176 m³ para julio, 17,178 m³ para agosto, 27,736 m³ para septiembre y 7,87 m³ para octubre de 2025. Dicho consumo fue calculado con base en la diferencia de las lecturas registradas en el medidor. Al analizar este resultado frente a los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), mediante la Resolución 105\_007 de 2024, artículo primero, y lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), cláusula 49, se concluye que no se presentaron desviaciones significativas para los periodos reclamados, debido a que no superan el límite superior de 35,862 m³ para junio, 44,636 m³ para julio, 45,205 m³ para agosto, 45,23 m³ para septiembre y 46,153 m³ para octubre de 2025. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que Nuestra Empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de gas residencial para los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. No se separan valores de las facturas en reclamación de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 por encontrarse canceladas.

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:**



---

SEBASTIAN ALVAREZ TORO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4  
Paseo al Carrero 85 # 175-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310008  
www.envia.co

ESTÉ ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2016  
Lic. Min. 001388 del 4/8/2020  
Vigilancia y Controlada por Min. TIC  
CIIU 4823 Transporte de Mercaderías  
CIIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055118454

CUFE  
Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000230 Dic/2024  
Agente Revisor de IVA

REC GENERACION ADMISION 26/11/2025 14:35		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CAUSA DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Desconocido No.31		1 2		Para ME y RF: 1 tiempo de entrega 35 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CEDULA 7117/NIT 890904986-1		Cuenta: 03-001-0004430		Rehusado No.44		1 2		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8298657		Cuenta: 03-001-0004430		PESO (gramos) 1000		No Resiste No.35		1 2		1 0 M A	
PARA CLARA ISABEL RAMIREZ MONTES		Cuenta: 03-001-0004430		PESO VOL 1		No Redimado No.40		1 2		2 0 M A	
CL 93 D CR 22 B -15		Cuenta: 03-001-0004430		PESO A COBRAR (kg) 1		Otro (No Operativa/cerrado) No.34		1 2		1 0 M A	
TEL 3052124442		Cuenta: 03-001-0004430		VALOR DECLARADO 5000		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	
NOTAS		Cuenta: 03-001-0004430		VAL SERV. ME 0		Observaciones en la entrega:		1 2		1 0 M A	
PQR-13180556-F2B7		Cuenta: 03-001-0004430		FLETE VARIABLE 0		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	
Nombre CC Remitente		Cuenta: 03-001-0004430		OTROS 0		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Cuenta: 03-001-0004430		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	
AVISO		Cuenta: 03-001-0004430		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	

NO HAY QUIEN RECIBA

envia COLVANES S.A.S. 800.185.306-4



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4  
Paseo al Carrero 85 # 175-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310008  
www.envia.co

ESTÉ ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2016  
Lic. Min. 001388 del 4/8/2020  
Vigilancia y Controlada por Min. TIC  
CIIU 4823 Transporte de Mercaderías  
CIIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055118454

CUFE  
Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000230 Dic/2024  
Agente Revisor de IVA

REC GENERACION ADMISION 26/11/2025 14:35		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CAUSA DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Desconocido No.31		1 2		Para ME y RF: 1 tiempo de entrega 35 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CEDULA 7117/NIT 890904986-1		Cuenta: 03-001-0004430		Rehusado No.44		1 2		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8298657		Cuenta: 03-001-0004430		PESO (gramos) 1000		No Resiste No.35		1 2		1 0 M A	
PARA CLARA ISABEL RAMIREZ MONTES		Cuenta: 03-001-0004430		PESO VOL 1		No Redimado No.40		1 2		2 0 M A	
CL 93 D CR 22 B -15		Cuenta: 03-001-0004430		PESO A COBRAR (kg) 1		Otro (No Operativa/cerrado) No.34		1 2		1 0 M A	
TEL 3052124442		Cuenta: 03-001-0004430		VALOR DECLARADO 5000		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	
NOTAS		Cuenta: 03-001-0004430		VAL SERV. ME 0		Observaciones en la entrega:		1 2		1 0 M A	
PQR-13180556-F2B7		Cuenta: 03-001-0004430		FLETE VARIABLE 0		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	
Nombre CC Remitente		Cuenta: 03-001-0004430		OTROS 0		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Cuenta: 03-001-0004430		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	
AVISO		Cuenta: 03-001-0004430		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega 26/11/2025		1 2		1 0 M A	

NO HAY QUIEN RECIBA

envia COLVANES S.A.S. 800.185.306-4