

Medellín, 26 de Noviembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
05 DIC 2025	12 DIC 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	
	

Señor (a).

NIT: 900.004.986 - 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.

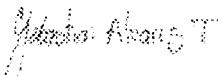
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

059213402200150000-4-4



RESULTADO A SU SOLICITUD

800.800.800 - 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 Departamento: Antioquia
producción facturado

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

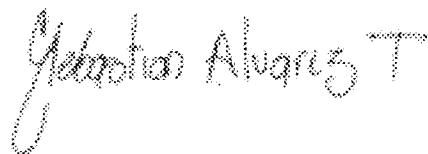
Nro. Respuesta: PQR-13180556-F2B7 Fecha Respuesta: 14/11/2025 04:19:00 PM
Resultado: No Accede

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 (m^3) para junio en un periodo de 31 días, 27,049 m^3 para julio en un periodo de 31 días, 17,751 m^3 para agosto en un periodo de 31 días, 29,585 m^3 para septiembre en un periodo de 32 días y 7,608 m^3 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 m^3 para junio, 26,176 m^3 para julio, 17,178 m^3 para agosto, 27,736 m^3 para septiembre y 7,87 m^3 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 períodos reclamados, debido a que no superan el límite superior de 35,862 m^3 para junio, 44,636 m^3 para julio, 45,205 m^3 para agosto, 45,23 m^3 para septiembre y 46,153 m^3 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.



COMUNES SAS NIT 800.185.306-4
Principial Carrera 89 # 17B-10 Bogotá
Atención al cliente: (+57) 4310058
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic Min Transporte 0080 de marzo 14/2006
Lic Min. 001308 del 13/2020
Vigilada y Controlada por Minico
CIIU 4923 Transporte de Mercancía
CIIU 5320 Mensajería Express

D.E 03



CREDITO 034055118454

CUFE:
Somos Autoretentadores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 00200 Dic/2024
Agente Relevador de IVA

FEC GENERACION/ADMISSION 26/11/2025 14:35 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA

REMITENTE: EPM PQR156 CENTRO DE COSTO
cdepqr156@enviacolombia.com.co 156

DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8256657 CEDULA/TI/NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004430

PARA: CLARA ISABEL RAMIREZ MONTES
CL 93 D CR 22 B -15

TEL 3052124442 CEDULA/TI/NIT COD. POSTAL 050005801 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS:

PQR-13180556-F2B7

Nombre CC Remitente

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:

AVISO

UNIDADES

1

PESO (gramos)

1000

PESO VOL

1

PESO A COBRAR(kg)

1

Efecto de devolución si remitente

D

M

A.

H

M

VAL SERVIME

0

FLETE VARIABLE

0

OTROS

0

TOTAL FLETE

0

CARTAPORTE SI

CDA 0155

REG DESTINO: MEDELLIN

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN

No 31 1 2

No 44 1 2

No 35 1 2

No 40 1 2

No 34 1 2

Otras (No Operativa/Cerrado) 1 2

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

DIA ENTREGA

INTENTO DE ENTREGA

1 P M A H V

2 P M A H V

Guía complementaria de devolución

Recibir a satisfacción / Nombre CC y Solo Destinatario

e envia
SOLVANES S.A.C.

RECIBIDO 13/12/2025

VIT. 800.185.306-A

Declaro que acepto condiciones que forman parte del contrato que se encuentran publicado en la página web www.envia.co de CC - mis CAS y las condiciones establecidas en los términos de servicio que regula el servicio acordado entre las partes. Soy consciente de la aceptación explícita que suscribo de este documento. Para la prestación del PQR remítase a la cuenta a pagar en el PBI: (+57) 3243570

REMITENCIA: 26/11/2025 14:35

Envia
pasión por lo que hacemos

COMUNES SAS NIT 800.185.306-4
Principial Carrera 89 # 17B-10 Bogotá
Atención al cliente: (+57) 4310058
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 26/11/2025 14:35 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA

REMITENTE: EPM PQR156 CENTRO DE COSTO
cdepqr156@enviacolombia.com.co 156

DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA/TI/NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004430

PARA: CLARA ISABEL RAMIREZ MONTES
CL 93 D CR 22 B -15

TEL 3052124442 CEDULA/TI/NIT COD. POSTAL 050005801 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS:

PQR-13180556-F2B7

Nombre CC Remitente

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:

AVISO

UNIDADES

1

PESO (gramos)

1000

PESO VOL

1

PESO A COBRAR(kg)

1

Efecto de devolución si remitente

D

M

A.

H

M

VAL SERVIME

0

FLETE VARIABLE

0

OTROS

0

TOTAL FLETE

0

CARTAPORTE SI

CDA 0155

REG DESTINO: MEDELLIN

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN

No 31 1 2

No 44 1 2

No 35 1 2

No 40 1 2

No 34 1 2

Otras (No Operativa/Cerrado) 1 2

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

DIA ENTREGA

INTENTO DE ENTREGA

1 P M A H V

2 P M A H V

Guía complementaria de devolución

Recibir a satisfacción / Nombre CC y Solo Destinatario

e envia
SOLVANES S.A.C.

RECIBIDO 13/12/2025

VIT. 800.185.306-B

Declaro que acepto condiciones que forman parte del contrato que se encuentran publicado en la página web www.envia.co de CC - mis CAS y las condiciones establecidas en los términos de servicio que regula el servicio acordado entre las partes. Soy consciente de la aceptación explícita que suscribo de este documento. Para la prestación del PQR remítase a la cuenta a pagar en el PBI: (+57) 3243570

REMITENCIA: 26/11/2025 14:35

Envia
pasión por lo que hacemos

COMUNES SAS NIT 800.185.306-4

Principial Carrera 89 # 17B-10 Bogotá

Atención al cliente: (+57) 4310058

www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 26/11/2025 14:35 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA

REMITENTE: EPM PQR156 CENTRO DE COSTO
cdepqr156@enviacolombia.com.co 156

DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA/TI/NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004430

PARA: CLARA ISABEL RAMIREZ MONTES
CL 93 D CR 22 B -15

TEL 3052124442 CEDULA/TI/NIT COD. POSTAL 050005801 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS:

PQR-13180556-F2B7

Nombre CC Remitente

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:

AVISO

UNIDADES

1

PESO (gramos)

1000

PESO VOL

1

PESO A COBRAR(kg)

1

Efecto de devolución si remitente

D

M

A.

H

M

VAL SERVIME

0

FLETE VARIABLE

0

OTROS

0

TOTAL FLETE

0

CARTAPORTE SI

CDA 0155

REG DESTINO: MEDELLIN

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN

No 31 1 2

No 44 1 2

No 35 1 2

No 40 1 2

No 34 1 2

Otras (No Operativa/Cerrado) 1 2

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

DIA ENTREGA

INTENTO DE ENTREGA

1 P M A H V

2 P M A H V

Observaciones en la entrega:

Fecha estimada de entrega: 26/11/2025

RECIBIDO 13/12/2025

VIT. 800.185.306-B

NO HAY QUIEN RECIBA

NIT 800.185.306-B