

Medellín, 12 de Diciembre de 2025

Señor (a).

**ALBA LIA ANGEL MEDINA**

**PQR-13201242-L8Z8A**

RURAL\_16703950000000000000\_CR 28 CL 81 SUR -129

SABANETA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

**PQR-13201242-L8Z8**

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.

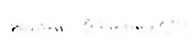
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 02/12/2025

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,

  
BRIGITE KARINA QUINTERO OQUENDO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

16703950000000000000-4-4



## RESULTADO A SU SOLICITUD

INT 892.204.926 - 1

Caso Nro: PQR-13201242-L8Z8 Fecha Creación: 20/11/2025 01:34:48 PM  
Contacto: Alba Lia Angel Medina  
Instalación: 167039500000000000  
Dirección: RURAL\_16703950000000000000\_CR 28 CL 81 SUR -129  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: SABANETA  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Alba Lia Angel Medina Cédula: 32331909 Dirección: RURAL\_16703950000000000000\_CR 28 CL 81 SUR -129 Contrato: 539864 Teléfonos: 3126774160 Correo Electrónico: no tiene Valor del reclamo: \$115.241,82 Meses a reclamar: noviembre sin ajustes Observación: En calidad de usuaria del servicio inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre en el servicio de gas. Indica que se incremento sin justificación ya que residen las mismas personas, no hay fugas y no han realizado actividades que incrementen el consumo, de hecho el calentador se daño y lo tuvieron que cambiar. residen en la vivienda hace 23 años y habitan 3 personas. 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: 926f1936-ae09-46a4-ad93-feb04e62cdd2

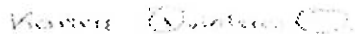
Nro. Respuesta: PQR-13201242-L8Z8 Fecha Respuesta: 02/12/2025 08:25:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 42,267 metros cúbicos (m3), por 31 días, facturado en el mes de noviembre de 2025, en el servicio de gas natural, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y de acuerdo con la resolución CREG 105 007 de 2024 se evidencia que no se presentó desviación significativa (una variación del consumo que, comparada con los consumos de los meses anteriores supere los límites definidos por la normatividad vigente), debido a que el periodo normalizado a 30 días es de 40,409 m3 y el límite superior es de 69,338 m3, para el periodo reclamado. El consumo registrado se encuentra bien facturado, con lecturas consecuentes. Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso 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 de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación para la cuenta en la cual reclama, porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

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.

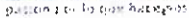
**Resuelto por:**



---

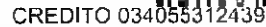
BRIGITE KARINA QUINTERO OQUENDO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

D.E 03

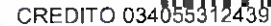


Somos Autores de Resol 4317 July7 - Somos Grandes Cerrobyentes Resolus 0007 XC Cn 2024  
Agente R. Alvarado de B.A



ESTÉ ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

D.E	03
-----	----



Somos Atores e eleitores Resoluc 4 27 Jul 97 - Somos Grandes Crençoureres Resoluc 0032M Di 2324  
Apt. 014 R. 014