



Medellín, 19 de Diciembre de 2025

Señor (a).

HERNANDO DE JESUS USME RAMIREZ

PQR-13218567-M7N8A

TRAN 8 CR 22 A -135 (INTERIOR 402)

PEÑOL, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13218567-M7N8

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: 10/12/2025

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,

JUAN ESTEBAN OSSA QUICENO



370298002101350402-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

MIT-840204.wpf - 1

Caso Nro: PQR-13218567-M7N8 Fecha Creación: 27/11/2025 02:53:54 PM
Contacto: Hernando De Jesus USME RAMIREZ
Instalación: 370298002101350402
Dirección: TRAN 8 CR 22 A -135 (INTERIOR 402)
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: PEÑOL
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario reclama por inconformidad en el consumo facturado para la cuenta del mes de noviembre de 2025 en el servicio de gas natural. Dice que tiene 1 quemador, dice que la cuenta le llega muy alta para los electrodomésticos que tiene. Cliente cancelará la factura para no dejar valores en reclamación, se informa que, si decide presentar los recursos de ley, se exige el pago de sumas no reclamadas. Usuario informa que no tiene correo electrónico, solicita se le cite por mensaje de texto al celular.

Nro. Respuesta: PQR-13218567-M7N8 Fecha Respuesta: 10/12/2025 10:59:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 51,53 metros cúbicos (m^3), facturado en el mes de noviembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_097 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. El consumo registrado para el mes de noviembre de 2025 por 51,53 m^3 que normalizado a 30 días arroja un resultado de 49,87 m^3 ; estos límites se determinan para la facturación mensual con base en el consumo de los últimos 12 periodos, medidos y facturados realmente, considerando únicamente consumos diferentes de cero y sin novedades, normalizados a 30 días. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 611651143 del viernes, 28 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 3821 M^3 , bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas no se halló escape de gas. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor 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). Observación: No se separan valores 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:



JUAN ESTEBAN OSSA QUICENO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



SOLVANTES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al Usuario 414310038
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte OCRA, de marzo 14/2016
Lic. Min. de Comercio del 4/9/2016
Licencia y Comandata por Min. de Comercio
Código 4923 Transmision de Mercancia
Código 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055394369

CUFE

Somos Autorizados Resoluc 4377 Jul97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 300230 Dic 2024

Agente Receptor de IVA

FECH GENERACION ADMISION 19/12/2025 15:09		ORIGEN MEDELLIN-COLMBIA		DESTINO EL PENOL-ANTIOQUIA-COLOMBIA		RECDESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Desconocido No 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		CÉDULA: 117-NIT 890904996-1		COD. POSTAL ORIGEN 553853		Cuenta: 03-001-0004430	
PARA: HERNANDO DE JESUS USME RAMIREZ		PESO (g/amas): 1000		PESO VOL: 1		No Refusado No 44		No Refusado No 33	
TRAN 8 CR 22 A -135 (INTERIOR 402)		PESO A COBRAR(kg): 1		VALOR DECLARADO 5000		No Radicado No 40		No Radicado No 34	
TEL: 3226370693		CÉDULA: 117-NIT 890904996-1		COD. POSTAL 553853		RECIBE LOS SABADOS: SI		Observaciones en la entrega	
NOTAS: PQR-13218567-M7N8		Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Aviso		Fecha estimada de entrega 23/12/2025	
CDA		J0155		CAR/APORTE SI		CDA		J0155	



SOLVANTES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al Usuario 414310038
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte OCRA, de marzo 14/2016
Lic. Min. de Comercio del 4/9/2016
Licencia y Comandata por Min. de Comercio
Código 4923 Transmision de Mercancia
Código 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055394369

CUFE

Somos Autorizados Resoluc 4377 Jul97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 300230 Dic 2024

Agente Receptor de IVA

FECH GENERACION ADMISION 19/12/2025 15:09		ORIGEN MEDELLIN-COLMBIA		DESTINO EL PENOL-ANTIOQUIA-COLOMBIA		RECDESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Desconocido No 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		CÉDULA: 117-NIT 890904996-1		COD. POSTAL ORIGEN 553853		Cuenta: 03-001-0004430	
PARA: HERNANDO DE JESUS USME RAMIREZ		PESO (g/amas): 1000		PESO VOL: 1		No Refusado No 44		No Refusado No 33	
TRAN 8 CR 22 A -135 (INTERIOR 402)		PESO A COBRAR(kg): 1		VALOR DECLARADO 5000		No Radicado No 40		No Radicado No 34	
TEL: 3226370693		CÉDULA: 117-NIT 890904996-1		COD. POSTAL 553853		RECIBE LOS SABADOS: SI		Observaciones en la entrega	
NOTAS: PQR-13218567-M7N8		Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Aviso		Fecha estimada de entrega 23/12/2025	
CDA		J0155		CAR/APORTE SI		CDA		J0155	