

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

10 DIC 2025

16 DIC 2025



Advertencia: La notificación
se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Medellín, 24 de Octubre de 2025

Señor (a).

YUDY LILIANA HINCAPIE URREA

PQR-13056921-W1L7A

RURAL_190387100117200000_BARRIO EL CARMEN

PUERTO NARE, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13056921-W1L7

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: 15/10/2025

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,

Nasly B. Gómez

NASLY BIVIAN GOMEZ YEPES



190387100117200000-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



NIT. 890.804.998-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13056921-W1L7 Fecha Creación: 25/09/2025 03:58:12 PM

Contacto: Yudy Liliana Hincapie Urrea

Instalación: 190387100117200000

Dirección: RURAL_190387100117200000_BARRIO EL CARMEN

Meses Reclamados: Septiembre-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio:

PUERTO NARE

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento:

Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de propietaria reclama por el consumo facturado en la factura del mes de septiembre de 2025 con número de contrato 8056546, en el servicio de gas natural, informa que no ha tenido ningún cambio en la instalación que justifique el alto consumo, por lo que solicita una visita de revisión en su instalación. No se dejan valores en reclamación cliente argumenta que va a pagar la factura.

Nro. Respuesta: PQR-13056921-W1L7 Fecha Respuesta: 15/10/2025 03:42:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de gas se efectúa siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución 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. Para el mes de septiembre (consumos del 01 de agosto al 02 de septiembre de 2025) correspondientes a 32 días de consumos, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 26.173 metros cúbicos (m^3), que normalizado a 30 días arroja un resultado de 24,537 m^3 , unidades que presentan desviación significativa ya que sobrepasan el límite superior de 21,841 m^3 , por lo que Nuestra Empresa procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 586047502 del miércoles, 03 de septiembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logrando concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 593510119 del lunes, 29 de septiembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 2254 m^3 , bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. 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. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de septiembre de 2025 en el servicio de gas, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) períodos en la instalación, que en este caso corresponde a 17.061 m^3 . De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 9.11 m^3 , por valor de: \$21.039,93. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:



NASLY BIVIAN GOMÉZ YEPES

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190387100117200000-116-011625104

CONTRATO: 8056546
DIRECCIÓN ENTREGA:
BARRIO EL CARMEN
MUNICIPIO: PUERTO NARE-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1471720487
CLIENTE: YUDY LILLIANA HINCAPIÉ URREA
CC/NIT: 21855083
CICLO: 116 - ESTRATO: 1

Facturación de:	
SEPTIEMBRE/2025	
Día Mes Año	
Fecha máxima pago:	11/11/2025
REFERENTE DE PAGO:	
1102895063-87	

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm	ENERGÍA	253 kwh	\$140.535,41	277 kwh
	GAS	16 m3	\$22.747,21	26.173 m3
		TOTAL EPM	\$219.991,86	
		TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES	\$11.497,88	
		SALDO APLICA	\$13.368,81	
		MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES	\$21.039,93	
		TOTAL A PAGAR GRUPO EPM	\$197.081,00	

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subvencionados. Con este subsidio te estás ahorrando: \$121.381,52



epm®

(415)7707173981008(8020)110289506387(3900)197081(96)20251111

CONTRATO: 8056546

TOTAL A PAGAR \$197.081,00

PRODUCTO 100

* ESTADO DE CUENTA *

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PÚBLICAS - MEDELLIN
 Dirección: Carrera 58 # 42 - 125
 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
 Departamento: ANTIOQUIA
 Código Postal: 050035072
 Envío: RA544315109CO

4-72
CUMAYO 3000 057

Destinatario

Nombre/Razón Social: YUDY LILIANA HINCAPIE URREA
 Dirección: RURAL 190387100117200000_BARRIO EL CARMEN
 Ciudad: PUERTO NARE_ANTIOQUIA
 Departamento: ANTIOQUIA
 Código postal:
 Fecha admisión

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Minc Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
 Centro Operativo : PO.MEDELLIN
 Orden de servicio: 18038124

Fecha Pre-Admisión: 30/10/2025 11:33:25

RA544315109CO

Causal Dovoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er

2do

01 DIC 2025

33334693000057RA544315109CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 E # 95 A 35 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 8720 / Tel. contacto: (571) 4722000.

El usuario da su expresa constancia que lleva conocimiento del contenido del correo que se encuentra publicado en la pagina web 4-72. Infará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Trámite: www.4-72.com.co

4-72
PO.MEDELLIN 33333
NOR-OCCIDENTE 469