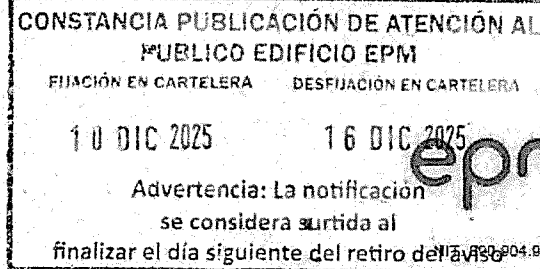


Medellín, 27 de Octubre de 2025



Señor (a).

MARIA DONELIA CANDAMIL BEDOYA

PQR-13085757-L0S1A

RURAL_190400100058820000_SECTOR LA FRONTERA
PISO1

LA UNIÓN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13085757-L0S1

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: 16/10/2025

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,

Ana Lucia Montes Lopez

ANA LUCIA MONTES LOPEZ



190400100058820000-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.898 - 1

Caso Nro: PQR-13085757-L0S1 Fecha Creación: 07/10/2025 09:13:00 AM
Contacto: Maria Donelia Candamil Bedoya
Instalación: 190400100058820000
Dirección: RURAL_190400100058820000_SECTOR LA FRONTERA PISO1
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: LA UNIÓN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina reclama por los valores servicio de gas del mes de octubre de 2025, se facturan 23,220 metros cúbicos (m3), promedio histórico 10 m3, manifiesta que habitan 4 personas hace 2 años, tiene conectado nevera, 2 TV, cocina con gas, usa ducha, arrocera, informa que no ha presentado cambios en el uso del servicio, hace 2 meses llegaron inquilinos nuevo al segundo piso, no sabe si hay trocamiento, dirección RURAL_190400100058820000_SECTOR LA FRONTERA PISO1 contrato 7240902. Hubo desviación, se justifico consumo análisis de consumo. No se dejan valores en reclamación, cliente manifiesta su voluntad de cancelar el total de la factura, se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas. Desea ser citada a través de mensaje de texto.

Nro. Respuesta: PQR-13085757-L0S1 Fecha Respuesta: 16/10/2025 05:22:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para el mes de octubre (consumos del 12 de agosto al 12 de septiembre de 2025) se registró por diferencia de lecturas consumo de 23,220 metros cúbicos (m3) correspondientes a 31 días de consumos, que normalizado a 30 días arroja un resultado de 22,471 m3, unidades que presentan desviación significativa, ya que sobre pasaron el límite superior de 14,998 m3. Razón por la cual, nuestra empresa, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 589533375 del 16 de octubre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por reclamación, se envía visita atendida el 8 de octubre con orden 596579388, se encontró medidor serie 20126459949 con lectura registrada 1057 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad, no hay escape, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos, no comparte el servicio, se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Por lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. No se dejan valores en reclamación, ya que, al momento de presentar el reclamo, manifestó la voluntad de pagar el total de la factura. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar el total de la factura, en caso de requerir la separación temporal de valores debe indicarlo en el escrito del recurso.

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:



ANA LUCIA MONTES LOPEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-3) 4722009 - 01 8000 111 210 - servicios@nps472.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: MARIA DONELIA CANDAMIL BEDOYA
Dirección: RURAL_190400100058820000_SECTOR LA FRONTERA PISO:
Ciudad: LA UNION_ANTIQUOIA
Departamento: ANTIQUOIA
Código postal: 350035072
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUOIA
Departamento: ANTIQUOIA
Código postal: 050035072
Envío: RA544432431C0

472

3000
092

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 18040086

Fecha Pre-Admisión: 31/10/2025 11:18:48



RA544432431C0

Valores	Destinatario	Remitente	Causal Devoluciones:																														
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 Referencia: PQR-13085757-L051 Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUOIA Tel: 380 80 90 Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469	Nombre/ Razón Social: MARIA DONELIA CANDAMIL BEDOYA Dirección: RURAL_190400100058820000_SECTOR LA FRONTERA PISO: Tel: Código Postal: Código Operativo: 3000092 Ciudad: LA UNION_ANTIQUOIA Depto: ANTIQUOIA	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 Referencia: PQR-13085757-L051 Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUOIA Tel: 380 80 90 Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469	<table><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NS</td><td>No reside</td><td>FA</td><td></td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>AO</td><td></td><td>Apartado Clausurado</td></tr><tr><td>DE</td><td>Desconocido</td><td>FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td></tr><tr><td></td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora: Fecha de entrega: 31/10/2025 Distribuidor: Gestión de entrega: 1er 2da 3da 11 DIC 2025	RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NS	No reside	FA		Fallecido	NR	No reclamado	AO		Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor		Dirección errada			
RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado																													
NE	No existe	N1	N2	No contactado																													
NS	No reside	FA		Fallecido																													
NR	No reclamado	AO		Apartado Clausurado																													
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																													
	Dirección errada																																
Peso Físico(grams):200 Peso Volumétrico(grams):0 Peso Facturado(grams):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$16.800 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$16.800 COP	Dice Contener: AVISO Observaciones del cliente:																																



33334693080892RA544432431C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

(El usuario debe expresar conformidad que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, tratándose con datos personales para priorizar la entrega del envío. Para quejar algún reclamo: servicios@nps472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co)

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE
3333
469