

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	



NIT. 890.904.996 - 1

Medellín, 1 de Diciembre de 2025

Señor (a).

LUZ STELLA BEDOYA LONDOÑO

PQR-13128021-F7K6-RA

CR 70 CL 48 -373 (INTERIOR 1112)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13128021-F7K6-R

Radicado Nro. 20250120206285

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: 20/11/2025

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,

ALBA MILENA RAMOS GRANADA



054720008003731112-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 20 de noviembre de 2025

Señora
LUZ STELLA BEDOYA LONDOÑO
CR 70 CL 48 -373 (INTERIOR 1112)
Teléfono 3007495875
Medellín, Antioquia

0156ER- 20250130209386

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120206285

Cordial saludo señora Luz Stella,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la decisión emitida mediante PQR-13128021-F7K6, relacionada con el cobro por concepto de reconexión y suspensión por vencimiento de revisión periódica para el servicio de gas natural, facturados en octubre de 2025 bajo el contrato 6547594, para el inmueble con dirección CR 70 CL 48 -373 (INTERIOR 1112) del Municipio de Medellín, Antioquia y con el fin de brindarle atención a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 23 de octubre de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial de la oficina Miguel de Aguinaga, usted en calidad de usuaria reclamó por el cobro de la suspensión y reconexión del servicio de gas, ya que indicó que ella solicitó a tiempo el agendamiento de la revisión y la empresa no la visitó en la fecha que le programó la revisión, trámite que fue registrado con caso PQR-13128021-F7K6.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada de manera personal el mismo día; en ella se resolvió no acceder a la reclamación presentada, toda vez que, los cobros se encontraron correctos; además, le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta comunicada en la decisión identificada con caso PQR-13128021-F7K6, argumentando inconformidad con la respuesta inicial porque expresa que nuestra empresa la incumplió las visitas programadas para la revisión periódica y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

Inicialmente, es importante precisarle que, cada vez que la instalación de gas cumple cinco años de servicio, se realiza una revisión periódica quinquenal con el fin de establecer y verificar que la operación es confiable y segura, apoyados en los sistemas de calidad y la normativa vigente al diseño de las redes de gas de Empresas Públicas de Medellín.

Estas revisiones se llevan a cabo para garantizar la seguridad en las instalaciones internas de gas natural y así, si la red interna no cumple con uno o varios requerimientos que afectan la seguridad, el servicio será suspendido inmediatamente hasta que se hayan ejecutado las correcciones a dichos problemas.

Realizados los análisis del proceso de facturación evidenciamos que, cuando una instalación no tiene la revisión periódica actualizada genera la suspensión del servicio, después se realiza la reconexión para poder realizar la revisión periódica y ambas actividades generan un cobro al usuario.

Para su caso particular, en la factura de octubre de 2025, se cobró el valor de \$54.355 correspondiente a la suspensión por vencimiento de la revisión periódica, la cual fue realizada el 4 de septiembre de 2025. De igual manera, se cobró el valor de \$54.355 correspondiente a la reconexión por certificación.

Conforme a la resolución 059 de 2012 expedida por la comisión de regulación de energía y gas (creg)", la revisión periódica gas es responsabilidad del usuario y se debe realizar cada cinco (5) años; es de carácter obligatorio y obedece a una disposición legal que no tiene excepciones por tratarse de un tema de seguridad" cinco meses antes de que se cumpla el plazo para hacer la revisión el distribuidor debe notificarle al usuario, a través de las facturas, esta obligación que tiene.

El usuario tiene la obligación de realizar la revisión periódica de su instalación interna de gas y obtener el certificado de conformidad de su instalación de acuerdo con las normas técnicas vigentes.

Por lo anterior los cobros proceden, ya que la instalación no fue certificada en el tiempo establecido. Adicional se observa incumplimientos por parte del usuario:

*26/08/2025. Usuario no puede atender la visita (hora inicio: 16'36 hora final: 16'45) usuaria: Luz Estella Bedoya cc 43067004 teléfono: 3007495875, relación con el inmueble: Propietaria, fecha de llamada: 22/08/2025.

*02/09/2025. No se ubica al usuario se llama al celular y no contesta. No se puede hacer cierre preventivo ya que dónde está el centro de medida está abajo llave, (hora inicio: 15:18 hora final: 15:31).

El servicio fue suspendido el 04 de septiembre y ese mismo día el usuario llamó a programar la revisión periódica, la cual fue agendada para el 7 de septiembre y en esta fecha fue certificada.

Además, tal como le informamos en atención al reclamo, se evidencia que, desde el mes de marzo hasta junio de 2025, se estuvo avisando en la factura que se acercaba el vencimiento de la revisión periódica del servicio de gas natural del inmueble, donde se le informó que de no recibir el certificado antes del 21/08/2025, se procedería con la suspensión preventiva del servicio, procedimiento que generaría cobro para el inmueble. Esto, atendiendo lo establecido en el artículo 9 de la Resolución 059 de 2012, de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

<p>Tu vivienda o negocio está próxima(o) a cumplir cinco años desde la última revisión de la red de gas natural y debes renovar el certificado. Tú eliges el organismo de inspección para realizar la revisión, obtener el certificado y así evitar la suspensión del servicio.</p> <p>Cuentas con dos opciones para realizar este trámite:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Hacer tu revisión con EPM.</u> Agenda tu cita en el 604-4444-115, 018000 415 115, a través de www.epm.com.co o con nuestra asesora virtual EMA, en la línea WhatsApp 302 3000 115. 2. <u>Realizar tu revisión con un organismo de inspección particular</u> que esté registrado en el listado que puedes consultar en https://onac.org.co/. <p>Ten presente que la renovación del certificado de la red es tu responsabilidad (Resolución CREG 059 de 2012).</p>	<p>Estas en riesgo de suspensión del servicio de gas. recuerda que debes contactar a un organismo de inspección acreditado para realizar la revisión periódica de tu red de gas antes del 21/08/2025, fecha en cual vence el plazo. Esta revisión es indispensable para evitar suspensión y seguir disfrutando del gas natural epm. Mayor información con nuestra asesora virtual EMA en www.epm.com.co o en las líneas 604 44 44 115 o 018000 415 115.</p>
--	---

Es por esta razón que se procedió con la suspensión preventiva del servicio, ante la ausencia del certificado de conformidad vigente de la red interna de gas.

Al respecto, es importante mencionarle que, el procedimiento ejecutado no es un actuar indebido por parte de nuestra empresa, dado que el mismo se encuentra establecido por la normatividad vigente, pues según lo consignado en el numeral 4.20 del Código de Distribución: *"La distribuidora deberá rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere con o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios"*.

Así mismo precisamos que, la revisión periódica de la red de gas natural es responsabilidad del usuario y se debe realizar cada cinco (5) años, siendo esta de carácter obligatorio; además, obedece a una disposición legal que no tiene excepciones por tratarse de un tema de seguridad, de acuerdo con la resolución 059 de 2012 expedida por la CREG, razón por la cual, a través de la factura se indicó al usuario que debía agendar esta revisión.

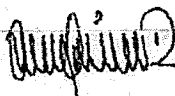
Consecuentes con todo lo antes expuesto, nuestra empresa confirma la decisión notificada mediante caso PQR-13128021-F7K6, relacionada con el cobro de \$108.710 generado en octubre de 2025 por concepto de suspensión y reconexión del servicio de gas natural por vencimiento de la revisión periódica bajo el contrato 6547594, toda vez que nuestra entidad actuó de conformidad con lo dispuesto en la Ley.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final dependerá de esta entidad.

El valor \$108.710 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM y, si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



ALBA MILENA RAMOS GRANADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13128021-F7K6-R

