

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**  
**10/12/2025      16/12/2025**

**Advertencia:** La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Caso Nro: PQR-13208160-P7T4      Fecha Creación: 24/11/2025 03:11:20 PM

Contacto: Diba Narvaez Bernal

Instalación: 056318200000810000

Dirección: CL 68 B CR 30 -81

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre:Diba Narvaez Bernal Cédula:51744709 Dirección:CL 68 B CR 30 -81 Contrato:1017538 Teléfonos:3015203022 Correo Electrónico:dibanarvaezbernal@hotmail.com Valor del reclamo: \$35.294,94 Meses a reclamar: Consumo de Noviembre. Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre en el servicio de gas. Indica que no se encuentra de acuerdo con el consumo facturado, teniendo en cuenta que en el inmueble residen solo 4 personas de las cuales tres de ellas casi no permanecen en casa por motivos laborales,(solicita una revisión por parte de personal técnico al inmueble para que validen que todo se encuentre de forma correcta), residen en la vivienda hace 12 años, y habitan (4) personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 897923f0-2a45-46df-af1f-e81fdec44c4

Nro. Respuesta: PQR-13208160-P7T4      Fecha Respuesta: 01/12/2025 01:33:00 PM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de gas residencial para el estado de cuenta del mes de noviembre de 2025 asociado al contrato 1017538. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo facturado en el mes de noviembre de 2025 fue de 20,18 metros cúbicos ( $m^3$ ) en un periodo de 32 días, lo que equivale a un consumo normalizado de 18,919  $m^3$  para 30 días, 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\_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se encontró desviación significativa para el periodo reclamado, superando el límite superior de 17,662  $m^3$  para el mes de noviembre de 2025, en vista de ello, Nuestra Empresa, y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 602449311 del martes, 28 de octubre 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, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Con el fin de atender su reclamación, el día 28 de noviembre de 2025, se visitó el inmueble con el fin de validar el estado y el uso que se da al servicio de gas residencial, donde se encontró medidor con lectura de 2.572  $m^3$ , en normal funcionamiento, e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados; se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de gas residencial 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 de la factura del mes de noviembre de 2025 por encontrarse cancelada en su totalidad. La interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación; de lo contrario, estos le serán rechazados.

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:**



---

SEBASTIAN ALVAREZ TORO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



# Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



[www.envia.co](http://www.envia.co)

## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1451356
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	dibananarvaezbernal@hotmail.com - Diba Narvaez Bernal
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13208160-P7T4
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-02 18:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:04:01		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 18:04:01  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:04:02	Dec 2 18:04:02 cl-t205-282cl postfix /smtp[1958]: A7C791248802: to=<dibananarvaezbernal@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook .com[52.101.41.29]:25, delay=0.9, delays=0.15/0/0.52/0.22, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.29] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ1PEPF00002324.namprd03.prod.outlook.com 2025-12-02T23:04:02.43Z 08DE2E967A25987D] (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 18:26:02  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:26:05	Consumo para id 1451356, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

## Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13208160-P7T4

### Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

### Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13208160-P7T4-3116.pdf	application/pdf	72aaa08c2f5b036b1d6971a7aab6f04b35e9e410818ff5fd7ebbd6eb2d92c5b7

### Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

## Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-13208160-P7T4..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)