

**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-13218719-B9W3 Fecha Creación: 27/11/2025 03:16:00 PM

Contacto: Noelia De Jesus Ciro Puerta

Instalación: 190667100557800000

Dirección: RURAL_190667100557800000_CR 14 CR 22 -15

Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: SAN RAFAEL

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Noelia De Jesus Ciro Puerta Cédula:43700264 Dirección:RURAL_190667100557800000_CR
14 CR 22 -15 Contrato:10982528 Teléfonos:3104311410 Correo
Electrónico:alejandraquintana1183@gmail.com Valor del reclamo:\$ 251.736,06 Meses a reclamar: usu
reclama solo por los consumos de julio,agosto,septiembre ,oct y noviembre Observación: Usuaria en
calidad de propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes julio,agosto,septiembre
oct y noviembre en el servicio del gas .Indica que viven 4 personas , residen en la vivienda hace 22
años aproximadamente .Asegura no haber presentado ningún cambio en el consumo ,ni mas números
de personas, ni daños que puedan percibir, y el servicio le ha venido incrementando sin ninguna
justificación, Usuaria no justifica este cobro y consumo tal alto.Adicional indica hace muchas prácticas
de ahorro y su servicio nunca disminuye .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:dda386e6-4f28-4ab6-96bc-5ed0bf5d824d

Nro. Respuesta: PQR-13218719-B9W3 Fecha Respuesta: 01/12/2025 04:01:00 PM

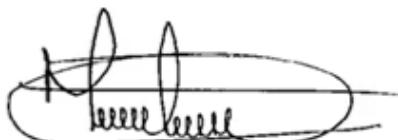
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes de julio de 2025 se registró un consumo de 24,931 metros cúbicos (m³) consumo normalizado a 32 días, el mes de agosto de 2025 se registró un consumo de 23,212 m³ consumo normalizado a 30 días, para el mes de septiembre de 2025 se registró un consumo de 28,37 m³ consumo normalizado a 32 días, para el mes de octubre de 2025 se registró un consumo de 26,65 m³ consumo normalizado a 30 días y para el mes de noviembre de 2025 se registró un consumo de 25,935 m³ consumo normalizado a 32 días, una vez revisados los sistemas de información ninguno de los meses presenta desviación significativa, dado que para el mes de julio el límite superior fue de 31,784 m³ consumo normalizado de 23,373 m³, mes de agosto límite superior fue de 31,873 m³ consumo normalizado de 23,212 m³, septiembre límite superior 31,712 m³ consumo normalizado de 26,597 m³, octubre límite superior 32,434 m³ consumo normalizado de 26,650 m³ y para el mes de noviembre límite superior de 30,690 m³ consumo mes normalizado de 24,314 m³. Para facilitar la comprensión de la información es importante que tenga claro que, el análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan 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 90 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar el CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses objeto de reclamo, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación es decir 23,383 m³ que corresponden al promedio de los últimos cinco (5) meses. Se dejan en reclamación 2,552 m³ por un valor total de \$6.958. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión, (se entrega una factura temporal por \$140.127). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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. No se separan valores por los meses de julio, agosto, septiembre y octubre por encontrar las facturas canceladas.

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:



MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190667100557800000-107-010721148

CONTRATO: 10982528

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 14 CR 22 -15MUNICIPIO: **SAN RAFAEL-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1479508647**

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: **107** - ESTRATO: **2****Facturación de:
NOVIEMBRE/2025****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **30/12/2025****REFERENTE DE PAGO:
1110516020-41****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	132 kwh	\$66.923,66	172 kwh	\$102.625,42
GAS	27 m3	\$52.825,39	25.935 m3	\$64.564,35
TOTAL EPM			\$167.190,15	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$4.995,47
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$32.058,62
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$140.127,00

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

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$78.491,72**

(415)7707173981008(8020)111051602041(3900)140127(96)20251230

**CONTRATO:
10982528****TOTAL A PAGAR \$140.127,00***** ESTADO DE CUENTA *****PRODUCTO 100****Consulta y paga tu factura en linea 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



Bienvenidos a envía electrónico

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



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

Id mensaje:	1451731
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	alejandraquintana1183@gmail.com - Noelia De Jesus Ciro Puerta
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13218719-B9W3
Fecha envío:	2025-12-02 19:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/02 Hora: 19:02:43		Tiempo de firmado: 2025/12/02 19:02:43 Política: 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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/12/02 Hora: 19:10:05	Dec 2 19:10:05 cl-t205-282cl postfix /smtp[21234]: B967812487F9: to=<alejandraquintana1183@gmail.com>; relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=442, delays=441/0/0.93/0.29, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42e1ca303b9si7281519f8f.49 1 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/02 19:20:12 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/02 Hora: 19:20:16	Consumo para id 1451731, estado 55: --- [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-13218719-B9W3

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	8387787e3256b56994a4f571d2ffc06715b49b726318bc6bb9254a943b5668ec
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	6c80c7cbacdbe7a55ccd07449d69f79c76ded095055686467f1b50740078b1f4

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-13218719-B9W3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co