

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
10/02/2026 16/02/2026

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-13359346-T2Z5 Fecha Creación: 28/01/2026 04:56:47 PM
Contacto: Yuly Paola Salazar Usme
Instalación: 190197100029470000
Dirección: RURAL_190197100029470000_CRA PICHINCHA
Meses Reclamados: Enero-2026;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: COCORNÁ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Yuly Paola Salazar Usme Cédula: 1036425010 Dirección: RURAL_190197100029470000_CRA PICHINCHA Contrato: 7420632 Teléfonos: 3135410503 Correo Electrónico: usmeeliecer7@gmail.com
Valor del reclamo: consumo de Gas \$ 56.637,85 Meses a reclamar: Enero o sin ajustes. Observación: En calidad de usuario del servicio inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Enero en el servicio de Gas. Indica que el consumo facturado es un valor muy alto a comparación del promedio normal de la vivienda, indica que no se presentaron daños ni actividades que aumentan el servicio desea revisión y solución, residen en la vivienda hace 10 años y habitan (3) 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: 9d0eb4d5-6528-46fa-a08b-e2b1001adc03

Nro. Respuesta: PQR-13359346-T2Z5 Fecha Respuesta: 04/02/2026 04:34:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se realiza conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). De acuerdo con la resolución mencionada, se considera que existe desviación significativa cuando se presentan variaciones de consumo por fuera de los límites establecidos. Estos límites se calculan con base en los consumos realmente medidos durante los últimos doce (12) meses, normalizados a un periodo de 30 días, excluyendo meses con novedades o consumos en cero. Para ampliar esta información, se sugiere consultar los CCU de energía y gas disponibles en la página web de EPM: www.epm.com.co. En el mes objeto de revisión no se evidenció desviación significativa, según los siguientes datos: • Enero 2026: • Consumo registrado: 27,958 m³ en 32 días (del 20 de noviembre al 22 de diciembre de 2025). • Consumo normalizado a 30 días: 26,211 m³. • Límite superior permitido: 31,454 m³. La facturación se realizó con base en las lecturas registradas directamente por el medidor, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El consumo facturado corresponde a lecturas consecutivas y verificadas, ya que los consumos de los servicios públicos se determinan por la diferencia entre lecturas del medidor en cada periodo, siendo este el único instrumento técnicamente válido y legalmente reconocido para el cobro. Las variaciones del consumo dependen de factores como los hábitos de uso, la duración del periodo facturado y el tiempo de funcionamiento de los equipos o electrodomésticos conectados, aspectos que corresponden a la responsabilidad del cliente. No se considera necesaria la programación de una visita técnica, dado que las lecturas reportadas por el medidor no presentan inconsistencias, anomalías, daños o indicios de intervención que sugieran fallas atribuibles a EPM. Sin embargo, si usted lo considera pertinente, puede contratar de manera particular a un técnico certificado para revisar las redes internas y electrodomésticos del inmueble, los cuales son propiedad del usuario. Tanto el proceso de lectura como el de facturación fueron revisados sin encontrarse errores o inconsistencias. Por esta razón, no se reconsideran los valores facturados para enero de 2026 en el servicio de gas, al encontrarse ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación debido a que la factura del mes en reclamación ya se encuentra cancelada.

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:



JHOBER ALEXIS ISAZA VALLADALES
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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:	1489799
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yulipaolasalazarusme@gmail.com - Yuly Paola Salazar Usme
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13359346-T2Z5
Fecha envío:	2026-02-05 18:02
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:04:02		Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:04:02 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:04:03	Feb 05 18:04:03 mail postfix/smtp [3751628]: 240CE1E202D9: to=<yulipaolasalazarusme@gmail.com> ; , relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.23, delays=0.09/0/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User 6a1803df08f44-8953c17339dsi8419726d6.768 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:32:06 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:32:09	Consumo para id 1489799, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13359346-T2Z5

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-13359346-T2Z5-1682.pdf	application/pdf	241a531201b263cf12639d2d7e2979e63d1f97e4ee4a4e3ed71ea4f250e6af24

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-13359346-T2Z5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co