

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
11/11/2025 18/11/2025

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-13130402-Q5X9

Fecha Creación: 24/10/2025 09:23:02 AM

Contacto: Liliana Maria Quiceno

Instalación: 023224559100480000

Dirección: CR 24 EE CL 39 A SUR -48

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: ENVIGADO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Liliana Maria Quiceno Cédula: 43723727 Dirección: CR 24 EE CL 39 A SUR -48 Contrato: 9280689 Teléfonos: 3127873927 Correo Electrónico: quicenoliliana6@gmail.com Valor del reclamo: \$44.838 Meses a reclamar: octubre Observación: Usuario en calidad de Propietario esta inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de gas. Indica que se le esta cobrando un consumo muy alto y solo viven dos personas. En la ultima lectura el tecnico le dijo que tenia consumo alto y que iban a mandar un tecnico a revisar, pero no han mandado a nadie, por lo tanto solicita que vayan a revisar porque debe haber algun daño. Confirma que vive en el inmueble desde hace 16 años. 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: 25ed6812-9740-4224-a616-f599ad397e91

Nro. Respuesta: PQR-13130402-Q5X9

Fecha Respuesta: 27/10/2025 10:39:00 AM

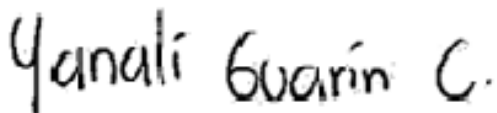
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 23,668 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de octubre de 2025 (consumo del 29 de agosto al 30 de septiembre de 2025), correspondiente a 32 días de consumo, 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), en su Cláusula 43, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado, debido a que el límite superior fue de 23,926 m³. Teniendo en cuenta el consumo normalizado a 30 días de 22,189 m³. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 17,920 m³. Se dejan en reclamación 5,748 m³, por valor de \$13.713,65. 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, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas 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; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Se adjunta factura modificada temporal por valor de \$290.185. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, Nuestra Empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:



YANALI GUARIN CALDERON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

023224559100480000-13-001328027

CONTRATO: 9280689
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 24 EE CL 39 A SUR -48
MUNICIPIO: ENVIGADO-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1476612432
CLIENTE: LILIANA MARIA QUICENO
CC/NIT: 43723727
CICLO: 13 - ESTRATO: 2

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 06/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1104833139-92

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 SANEAMIENTO	0 m3	\$3.300,40	0 m3	\$3.401,39
ENERGÍA	141 kwh	\$74.560,14	175 kwh	\$105.521,32
GAS	18 m3	\$30.747,12	23.668 m3	\$56.258,50
TOTAL EPM				\$165.181,19
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$18.244,46
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$13.713,65
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$169.712,00

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: \$82.758,80



(415)7707173981008(8020)110483313992(3900)169712(96)20251106



CONTRATO:9280689

TOTAL A PAGAR	\$169.712,00
* 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



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1428191
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	quicenoliliana6@gmail.com - Liliana Maria Quiceno
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13130402-Q5X9
Fecha envío:	2025-10-28 19:07
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 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.	Fecha: 2025/10/28 Hora: 19:08:46		Tiempo de firmado: 2025/10/28 19:08:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/10/28 Hora: 19:14:00	Oct 28 19:14:00 cl-t205-282cl postfix /smtp[24789]: 992CF1248779: to=<quicenoliliana6@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=314, delays=313/0/0.97/0.36, 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-429961154fbsi6626317f8f.95 0 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/28 19:30:14 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/28 Hora: 19:30:17	Consumo para id 1428191, 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-13130402-Q5X9

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	8005ee2ba2d210a6bcd1053470bd2934e5b72a0ceacddc63249409a6921a6963
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	d667c0e14156a0bb32c32e00575549c8c7a1a600d37b9445ec51734172ab26a9

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-13130402-Q5X9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co