

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
14/11/2025 21/11/2025

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-13163416-R1H8 Fecha Creación: 06/11/2025 12:15:49 PM
Contacto: Yurith Milena Quiroz Restrepo
Instalación: 059520305001150000
Dirección: CR 50 C CL 95 -115
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Yurith Milena Quiroz Restrepo Cédula: 1128391488 Dirección: CR 50 C CL 95 -115 Contrato: 5259560 Teléfonos: 3012329557 Correo Electrónico: yusanty19@hotmail.com Valor del reclamo: \$ 39180.09 Meses a reclamar: octubre sin ajustes Observación: Usuaría en calidad de (Inquilina) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de GAS . Indica que le parece un consumo elevado para el poco uso que le dan al servicio, por lo cual solicita revisión de por parte de EPM, residen en la vivienda hace 1 (año) y habitan (2) personas. La usuaria 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: aa38b564-7518-476e-90fc-a27269def55a

Nro. Respuesta: PQR-13163416-R1H8 Fecha Respuesta: 10/11/2025 07:40:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión efectuada en nuestros sistemas de información, se identificó que el consumo de 14,37 metros cúbicos (m³) facturado en el periodo mensual de octubre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor de gas y no presentó desviación significativa (las desviaciones significativas son variaciones en el consumo (aumento o disminución) que exceden los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes de cada servicio). El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúa siguiendo la Ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Esta resolución define las desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM: www.epm.com.co. En este caso, ante un consumo registrado en el periodo de 14,37 m³ en 29 días, que normalizado a 30 días corresponde a 14,866 m³, no se presentó desviación significativa ya que estas unidades no sobrepasaron el límite superior de 15,216 m³, lo que permite concluir que el consumo facturado corresponde al uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan 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). Estas verificaciones, sumadas a los análisis descritos anteriormente, son insumo suficiente para dar respuesta de fondo a esta reclamación y hacen innecesario, en este momento, efectuar una visita al inmueble para cotejar la validez de los consumos por los que se reclama. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico del consumo de los últimos cinco (5) meses, que en este caso corresponde a 12,848 m³. Se dejan en reclamación 1,522 m³ por valor de \$35.030,33. 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 al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer los recursos de ley, también puede comunicarse a la línea de atención telefónica (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón con los valores que fueron separados, para proceder con su pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se reincorpore el valor en reclamación a su estado de cuenta.

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:



JORGE ANDRES GALEANO RODRIGUEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 5259560
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 50 C CL 95 -115
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1477326630
CLIENTE: MORALES REPISO EDNA PATRICIA
CC/NIT: 38202186
CICLO: 18 - ESTRATO: 3

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 12/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1106919537-66

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 GAS	13 m3	\$39.100,87	14.37 m3	\$43.374,24
TOTAL EPM				\$43.374,19
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$35.212,14
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$35.030,33
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$43.556,00

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



(415)7707173981008(8020)110691953766(3900)043556(96)20251112



CONTRATO:5259560

TOTAL A PAGAR	\$43.556,00
---------------	-------------

* ESTADO DE CUENTA * PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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

059520305001150000-18-001828095



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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1437705
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yusanty19@hotmail.com - Yuriith Milena Quiroz Restrepo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13163416-R1H8
Fecha envío:	2025-11-11 19:05
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: 2025/11/11 Hora: 19:07:43		Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:07:43 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: 2025/11/11 Hora: 19:07:44	Nov 11 19:07:44 cl-t205-282cl postfix /smtp[30209]: 855551248869: to=<yusanty19@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.194.2]:25, delay=0.46, delays=0.15/0.02/0.17/0.12, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.194.2] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CH1PEPF0000A348.namprd04.prod.outlook.c o m 2025-11-12T00:07:43.917Z 08DE1E84F593BA55] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:20:20 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/11 Hora: 19:20:23	Consumo para id 1437705, 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

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	685cfbff0dd34c6aa32a2016351915647c653eec8d45b51ecfbef6fdffc1271
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	a1a3cb1e3ebe324fcf744993900097c1742bf79264781d9b248dca77d59d73a4

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-13163416-R1H8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co