



Medellín, 30 de Diciembre de 2025

Señor (a).

NIT 843 304 308 - 1

MARIA LILIANA GONZALEZ AGUDELO

PQR-13230101-D7L4A

CR 42 CL 61 -38

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13230101-D7L4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 18/12/2025

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.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

JUAN CAMILO MONTÓYA BARRIENTOS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



056422001000380C00-4-4



RESULTADO A SU SOLICITUD

Ver: 002 004 000 - 1

Caso Nro: PQR-13230101-D7L4 Fecha Creación: 02/12/2025 03:20:17 PM
Contacto: María Liliana Gonzalez Agudelo
Instalación: 056422001000380000
Dirección: CR 42 CL 61 -38
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria del inmueble, manifiesta inconformidad con el consumo de agua potable, alcantarillado, energía y gas facturado en contrato 744706 para cuenta de noviembre de 2025. Se realiza modificación temporal de la cuenta, facturando, según promedio de los últimos 5 meses, 17 m3 para aguas, 222 kWh para energía y 25 m3 para gas. Se considera necesario proceso de revisión, toda vez que, en el historial de reclamaciones no se evidencian dichos insumos y usuario viene con incremento desde hace vario tiempo, manifestando que, en la propiedad solo habitan dos personas y el consumo refiere a 5 usuarios.

Nro. Respuesta: PQR-13230101-D7L4 Fecha Respuesta: 18/12/2025 03:42:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Se realizó una verificación y consulta en nuestros sistemas de información, encontrando que el consumo del servicio de gas no presenta una variación significativa respecto al promedio de consumo de los últimos seis meses (artículo 149 de la Ley 142/94). El límite superior para su vivienda en noviembre de 2025 es de 46.124 metros cúbicos (m³), y el consumo registrado fue de 28,278 m³. Además, según las lecturas identificadas en nuestro sistema de facturación, con la última lectura reportada el 26 de noviembre de 2025 (3660 m³, correctamente registrada), no se identifican inconsistencias. Con el fin de atender la inconformidad presentada ante nuestros funcionarios en oficina de atención al usuario, se realizó una visita de revisión el 3 de diciembre de 2025, en la que se evidenció que el medidor con serie: 910600032554 estaba registrando correctamente. El medidor de uso residencial, 2 usuarios, no presenta ni se evidencia historial de trocamiento. La lectura del medidor al momento de la revisión fue de 3669 metros cúbicos (m³), lo que demuestra que no hubo error de lectura (está bien leído). Se realizó una revisión por flujo y, con todos los aparatos apagados, el medidor no registró consumo, y no se detectó escape de gas. Aforo: estufa y calentador. Se recomienda revisar los hábitos de consumo. En consecuencia, nuestra empresa no ha realizado ninguna modificación sobre los consumos de gas en el contrato 744706 para cuenta de noviembre de 2025, ya que estos son considerados correctos, no se encontraron anomalías que afecten la facturación de dicho consumo y los mismos fueron obtenidos de la toma de lecturas del elemento de medida. 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) meses, que en este caso corresponde a 25 m3. Se dejan en reclamación 3.278 m3, por un valor de \$8.937.53. 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. De no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo que ocasionará un cobro adicional por reconexión.

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:

Juan Camilo Montoya B.

JUAN CAMILO MONTOYA BARRIENTOS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 VCS 20/09/2021

REC GENERAL DE ENVÍO FECHA DE EMISIÓN: 30/12/2025 14:50 REMITE: EPM PORTIS6		DESTINO MEDIANTE COLOMBIA CENTRO DE COSTO: 056		REC DESTINO MEDIANTE COLOMBIA CAUSAL DE DEVOLUCIÓN:		CITY ENTREGA Para ME y/o Transferir la entrega al fono fijo o celular de un cliente:	
DIRECCIÓN: CARRETA 56 42 125 SOTANO 1 NORTE TEL: 8288557 PARA: MARIA LILIANA GONZALEZ AGUDELO CARRERA 42 CALLE 61-38		UNIDADES: 1 PESO (gramos): 1000 PESO (kg): 1 PESO A COBRAR (kg): 1 Aéreo: 5700 VAL SERV ME: 0 FLETE: 0 OTRAS: 0 TOTAL FLETE: 0 CANTARDE: 0		Desconocido: No 31 Reusado: No 44 No Entregado: No 45 No Reentregado: No 43 Otro: No 34 Otros (ver Oper. Inval. Llamadas)		INVENTARIO DE ENTREGA ENVIO COLVANES S.A.S 37 ENE 2025 AUT. DOC.	
RECIBO TEL: 3117637340 MEDICA: 077011 COD. POSTAL: 050012366 RECIBE LOS SABADOS SI RUTAS: JUAN CAMILO MONTOYA BARRIENTOS POR: 13239161-0714		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, y que los valores declarados son de su propiedad y su contenido es verdadero.		Observaciones en la entrega:		NO HAY QUIEN RECIBA	
AVISO		CDA: 0155		Fecha estimada de entrega: 31/12/2025		AUT. DOC.	