

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera  
16/01/2026      22/01/2026  
**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-13299581-K7J5      Fecha Creación: 06/01/2026 06:06:44 PM

Contacto: Diana Rocio Colorado

Instalación: 059419006100340000

Dirección: CL 99 CR 46 A -34

Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado      Municipio: MEDELLIN

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

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre: Diana Rocio Colorado Cédula: 43633750 Dirección: CL 99 CR 46 A -34 Contrato: 228928 Teléfonos: 3044080616 Correo Electrónico: elelondero@gmail.com Valor del reclamo: \$ Meses a reclamar: Diciembre Gas 61.811 noviembre Gas 53.970 Observación: El usuario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Diciembre y noviembre en el servicio de Gas . Indica que es un cobro exagerado para 3 personas las cuales no permanecen en casa por trabajo y no se entiende el cobro tan alto en la factura mes a mes , la señora diana indica que no hay ningún daño para tal consumo y requiere una revisión de los consumos , residen en la vivienda hace 20 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:313bcbff-e609-4135-8744-4e1aa0a77351

Nro. Respuesta: PQR-13299581-K7J5      Fecha Respuesta: 09/01/2026 08:46:00 AM

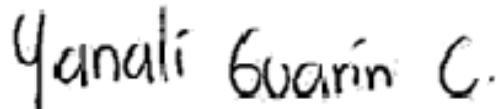
Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es fundamental comprender las inquietudes de nuestros clientes. Por ello, se procedió a analizar los consumos facturados correspondientes a los períodos de noviembre (consumo del 8 de octubre al 7 de noviembre) y diciembre de 2025 (consumo del 7 de noviembre al 9 de diciembre de 2025), conforme a lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante la Resolución 105\_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su cláusula 43. Esta normativa establece, entre otros aspectos, que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad mensual de facturación de la suscripción. En este caso particular, el consumo normalizado corresponde a 27,845 metros cúbicos ( $m^3$ ) para diciembre de 2025. Este cálculo se aplica a los períodos reclamados en los que los días de facturación superaron los 30 días, dividiendo el consumo registrado entre los días facturados y multiplicando el resultado por 30. Para los períodos con duración igual a 30 días, se utiliza directamente el consumo facturado. La normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos con fines operativos y regulatorios. Entre sus principales usos se encuentra el cálculo de desviaciones de consumo y la identificación de variaciones que excedan los límites establecidos en el CCU, conocidas como desviaciones significativas (por alto o bajo consumo). Este procedimiento es esencial para garantizar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, minimizando el riesgo de inconsistencias que puedan afectar al usuario. Adicionalmente, en la verificación de posibles desviaciones significativas en el consumo de gas, también se considera lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello, de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 27,083  $m^3$  para noviembre y 29,701  $m^3$  para diciembre 2025, en un intervalo de 30 días calendario para noviembre y de 32 días calendario para diciembre de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al comparar dichos consumos con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105\_007 de 2024, y el CCU, en su cláusula 43, no se encontraron desviaciones significativas para los períodos reclamados. Lo anterior, teniendo en cuenta que el límite superior fue de 34,994  $m^3$  para noviembre y de 34,184  $m^3$  para diciembre de 2025, y al evaluar estos frente a los consumos facturados y/o normalizados. Se evidenció que el límite superior resultó ser mayor. 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 de noviembre y diciembre 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) períodos de la instalación, que en este caso corresponde, para el mes de diciembre a 27,032  $m^3$ . De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 2,669  $m^3$ . Por valor de: \$7.381,33. 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 en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura. No se dejan valores separados para el resto de los meses reclamados, porque las facturas se encuentran canceladas en su totalidad. 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.





## Bienvenidos a envía electrónico

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



[www.envia.co](http://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

<b>Id mensaje:</b>	1472724
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	elelondero@gmail.com - Diana Rocio Colorado
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13299581-K7J5
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-13 19:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 19:02:47		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 19:02:47  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 19:02:48	Jan 13 19:02:48 cl-t205-282cl postfix /smtp[14690]: 8AC221248805: to=<elelondero@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.27]:25, delay=1.4, delays=0.14/0/1.1/0.21, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.27] 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 586e51a60fabf-3ffa4e383eesi16956176fac.9 5 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 19:19:34  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 19:19:36	Consumo para id 1472724, 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-13299581-K7J5

### 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-13299581-K7J5-6528.pdf	application/pdf	6b058c1b9ffbc4931cf64bc3c5610a6ac7e75eec89862a8c6b53d761444bbe66

### 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-13299581-K7J5..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)