

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
18 NOV 2025	24 NOV 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

Medellín, 6 de Noviembre de 2025



NIT: 900 904 900 - 1

Señor (a).

MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ

PQR-13130722-Y7Q8A

CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13130722-Y7Q8

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: 27/10/2025

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,

JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

054715708101660201-4-4

ATC-FR-35 V06 08/08/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 890.004.896 - 1

Caso Nro: PQR-13130722-Y7Q8 Fecha Creación: 24/10/2025 10:05:06 AM
Contacto: Martha Nury Garcia Martinez
Instalación: 054715708101660201
Dirección: CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Martha Nury Garcia Martinez Cédula: 32491958 Dirección: CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201) Contrato: 12354366 Teléfonos: 3006131822 Correo Electrónico:PPS Valor del reclamo: \$ 25.604 Meses a reclamar: octubre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de gas. Indica que residen en la vivienda hace 7 meses, y habitan 1 personas. informa que no cambio sus hábitos de uso ni se le presento novedad con los servicios que lo justifique sin embargo se identificado que para ese periodo el funcionario de lectura no tuvo el ingreso a leer medidores porque no estaba la persona en cargada de las llaves, y muy seguramente ingreso los consumos por promedios, solicita revisión y corrección sobre los cobros, El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:f70f3683-5e38-4ef0-9d31-783537cace87

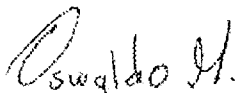
Nro. Respuesta: PQR-13130722-Y7Q8 Fecha Respuesta: 27/10/2025 08:41:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo comprendido entre el sábado, 23 de agosto de 2025 y el martes, 23 de septiembre de 2025, para un total de 32 días de facturación, de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un periodo estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 8,717 metros cúbicos (m³). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos periodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos, está el cálculo de la desviación estándar del 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 fundamental para asegurar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, reduciendo el riesgo de inconsistencias que afecten al usuario. Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de gas se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 9,298 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de octubre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato CCU, en su Cláusula 43, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 11,152 m³ establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. 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 6,931 m³. Se dejan en reclamación 2,367 m³, por valor de \$7.821,89. 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. En relación con la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario su realización, ya que los consumos facturados corresponden a la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias, ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas atribuibles a EPM que estén generando los altos consumos del servicio. No obstante, si lo considera pertinente, usted puede contratar a un técnico certificado de manera particular para revisar las redes internas del inmueble, así como los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio.

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:



JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Formación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 29/10/2025

REFERENTE DE PAGO:
1104823576-86

CONTRATO: 12354366

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1475263348

CLIENTE: SUAREZ ARISTIZABAL RAMON

CC/NIT: 70825791

CICLO: 9 - ESTRATO: -1

RESUMEN DE DOCUMENTOS DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	3 m3	\$36.386,12	5 m3	\$59.902,07
SANEAMIENTO	3 m3	\$24.963,54	6 m3	\$42.722,75
ENERGÍA	81 kwh	\$86.505,05	84 kwh	\$90.965,96
GAS	6 m3	\$24.605,69	9.298 m3	\$35.778,41
TOTAL EPM				\$229.369,01
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$78.294,45
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$28.851,46
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$278.812,00

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



(415)7707173981008(8020)110482357686(3900)278812(96)20251029

CONTRATO:
12354366

TOTAL A PAGAR \$278.812,00

* 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



COLVANCES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17-10 Bogotá
Atención al Usuario 01 4310038
www.envia.co

Un Mar Transporte 0086 de marzo 14/2020
Lic. Mante 001796 del 3/8/2020
Vigilancia y Control para por Mante
CBLU 4923 Transporte de Mercadería
CRU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054864650

CUFE
Samos Autorización por Resolución 4327 Jul/97 - Samos Grandes Contrabandos Resolución 00290 Dic/2004
Agencia Refrendada de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

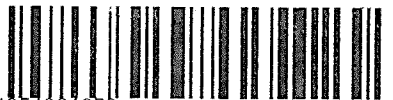
REC GENERACION/ADMISSION 06/11/2025 16:34		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156 josephm2@envia.com.co		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino			
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1		Descontado No 31		INTENTO DE ENTREGA			
TEL 8256657		PESO (gramos) 1000		Rehusado No 44					
PARA MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)		PESO VOL 1		No Reusado No 35		1			
TEL 3006131822		PESO A COBRAR (kg) 1		No Redimado No 40					
CEDULA / IT / NI 890934986-1		COD. POSTAL 050031999		Dir. errada No 34		2			
RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000		Otros (Nou Operativa cerrado)					
NOTAS PQR-13130722-Y7Q8		VAL SERV ME 0		Fecha de devolución al remitente		Guía complementaria de entrega Reciba el destinatario / No es el destinatario			
Nombre CC Remitente		FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega					
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es.		OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 07/11/2025		12 NOV 2025 NIT: 800.185.306-4			
AVISO		TOTAL FLETE 0		Cartaporte SI					
CDA		0155							



COLVANCES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17-10 Bogotá
Atención al Usuario 01 4310038
www.envia.co

Un Mar Transporte 0086 de marzo 14/2020
Lic. Mante 001796 del 3/8/2020
Vigilancia y Control para por Mante
CBLU 4923 Transporte de Mercadería
CRU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054864650

CUFE
Samos Autorización por Resolución 4327 Jul/97 - Samos Grandes Contrabandos Resolución 00290 Dic/2004
Agencia Refrendada de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 06/11/2025 16:34		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156 josephm2@envia.com.co		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino			
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1		Descontado No 31		INTENTO DE ENTREGA			
TEL 8256657		PESO (gramos) 1000		Rehusado No 44					
PARA MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)		PESO VOL 1		No Reusado No 35		1			
TEL 3006131822		PESO A COBRAR (kg) 1		No Redimado No 40					
CEDULA / IT / NI 890934986-1		COD. POSTAL 050031999		Dir. errada No 34		2			
RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 5000		Otros (Nou Operativa cerrado)					
NOTAS PQR-13130722-Y7Q8		VAL SERV ME 0		Fecha de devolución al remitente		Guía complementaria de entrega Reciba el destinatario / No es el destinatario			
Nombre CC Remitente		FLETE VARIABLE 0		Observaciones en la entrega					
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es.		OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 07/11/2025		12 NOV 2025 NIT: 800.185.306-4			
AVISO		TOTAL FLETE 0		Cartaporte SI					
CDA		0155							