

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
19 ENE 2026	23 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

epm

Medellín, 30 de Diciembre de 2025

Señor (a).

Tel: 888 804 898 - 1

GLORIA ESMERALDA GOMEZ VALLADALES

PQR-13250396-L2T1A

RURAL_190792100063000000_CL. 19 17-12 LAS COLONIA

TARSO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13250396-L2T1

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,



JHOBER ALEXIS ISAZA VALLADALES



190792100063000000-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

847 860 224.000 - :

Caso Nro: PQR-13250396-L2T1 Fecha Creación: 11/12/2025 04:10:50 PM

Contacto: Gloria Esmeralda Gomez Valladares

Instalación: 190792100063000000

Dirección: RURAL_190792100063000000_CL 19 17 12 LAS COLONIA

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: TARSO

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

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre en el servicio de gas. Indica que ha evidenciado un incremento significativo en este servicio para este mes, manifiesta que en la vivienda vive una (1) sola persona, por esto no comprende por qué este consumo tan elevado teniendo en cuenta que no ha presentado alguna novedad que pueda justificar estos cobros, por esta razón solicita que por favor se revisen estos valores facturados y si es posible reconsiderarlos. Solicitud visita de revisión. Vive en la vivienda hace 6 años aproximadamente. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento personalmente debido a que no cuenta con correo electrónico y además (NO) está en riesgo de suspensión del servicio. No se separan valores porque la factura ya se encuentra cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-13250396-L2T1 Fecha Respuesta: 18/12/2025 03:33:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define 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 períodos 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 el mes objeto de atención no se presentó desviación significativa de acuerdo con los siguientes resultados: Noviembre 2025: consumo de 10,515 metros cúbicos (m³) en 30 días (periodo comprendido entre el 06 de octubre hasta el 05 de noviembre de 2025). Límite superior: 15,611 m³. La facturación se realizó con base en las lecturas registradas directamente por el medidor, en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El consumo facturado corresponde a lecturas consecutivas y verificadas, ya que los consumos de los servicios públicos se calculan por la diferencia entre lecturas del medidor en cada periodo, siendo este el único elemento válido para el cobro. Dichos consumos dependen de los hábitos de uso, la duración del periodo facturado y el tiempo de utilización de los artefactos conectados, aspectos bajo responsabilidad del cliente. Se realizó visita a la instalación el día 16 de diciembre del 2025 en donde se encontró medidor con lectura de 1248 m³ en buenas condiciones se evidencia que no ha presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños, trocamientos o causas imputables a EPM que estén generando 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 electrodomésticos del inmueble, los cuales son propiedad del cliente. Se validaron los procesos de lectura, sin hallarse errores, así mismo, los procesos de facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, no se reconsideran los valores facturados para el mes de noviembre de 2025 en el servicio de gas, por encontrarse ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). Finalmente, no se aplica lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, ya que la factura se encuentra cancelada. Por ello, no procede la separación provisional de los valores objeto del reclamo. En EPM trabajamos para mantener relaciones transparentes y de largo plazo con nuestros clientes. Lo invitamos a seguir en contacto con nosotros y permitirnos continuar mejorando la prestación de nuestros servicios.

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:



JHOBER ALEXIS ISAZA VALLADALES
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES S.A.S. NIT #800185306-4
Prestadora Carrera 88 #17B-13 Bogotá
Aeroporto El Dorado, 4, 431000
envia@envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 30/12/2025 14:50 ORIGEN: BUC. COLOMBIA DESTINO: TARSO-ANTIOQUIA-COLOMBIA

REMITENTE: EPM PQR156

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 828657 CEDULA/ITIT/NIT: 890904996-1 COD. POSTAL ORIGEN: 050015258 CUENTA: 03-001-0004400

PARA: GLORIA ESMERALDA GOMEZ VALLADALES
RURAL_190792100063000000_CL_19 17-12 LAS COLONIA

TEL: 3116706705 CEDULA/ITIT/NIT: COD. POSTAL: 056430 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS: JHOBER ALEXIS ISAZA VALLADALES
PQR-13250396-L211

Nombre CC. Remitente:

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos, valores, dinero, ni se prohibido transporte y su contenido sin verificar es:

AVISO:

UNIDADES

1

PESO (gramos)

1000

PESO VOL

1

PESO A COBRAR (kg)

1

VALOR DECLARADO

5000

VAL SERV ME

0

F. FTE VARIABLE

0

OTROS

0

TOTAL FLETE

0

CARTA/PAPEL SI

Nota: Esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos, valores, dinero, ni se prohibido transporte y su contenido sin verificar es:

REG DESTINO: MEDELLIN

CAUSA DE DEVOLUCION

No 31: Remusada

No 44: No Recibe

No 35: No Redimido

No 40: Sin Envio

No 54: Otras (Rev. Operativa/Verano)

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1 2

1