



Medellín, 5 de Enero de 2026

Señor (a).

**NOE HELI SANCHEZ HINCAPIE**

CR 14 CL 15 -235 (INTERIOR 301 )

GIRARDOTA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13251915-D0C7A

PQR-13251915-D0C7

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: 23/12/2025

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,



WILLIAM DE JESÚS RUA BLANDÓN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



211124005002350301-4-4



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Ref. 692 824 888 - 1

Caso Nro: PQR-13251915-D0C7 Fecha Creación: 12/12/2025 12:15:00 PM  
Contacto: Noe Heli Sanchez Hincapie  
Instalación: 211124005002350301  
Dirección: CR 14 CL 15 -235 (INTERIOR 301 )  
Meses Reclamados: Diciembre-2025;  
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: GIRARDOTA  
Causa: Cobro de cargos relacionados con el Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

El propietario del inmueble reclama los cobros por suspensión y reconexión del servicio de gas por certificación, afirmando que el servicio no fue suspendido.

Nro. Respuesta: PQR-13251915-D0C7 Fecha Respuesta: 23/12/2025 04:02:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con las verificaciones realizadas en los sistemas de información en estas, se evidencia que la instalación debía someterse a la revisión periódica de su red de gas el día 4 de octubre de 2025, fecha en la cual vencía el plazo. Al no haber recibido el certificado de conformidad expedido por el organismo de inspección acreditado una vez vencido el plazo, se procedió con la suspensión del servicio el día 28 de octubre de 2025, con consecutivo de sello 154574, conforme a lo establecido en la Resolución 067 de 1995 en su numeral 4.2 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). Dicha resolución establece que los usuarios deben cumplir con las normativas de seguridad, incluidas las revisiones técnicas de las instalaciones, con el fin de prevenir riesgos como fugas de gas o mal funcionamiento de los equipos. Según los registros verificados, el 28 de octubre de 2025 se realizó la respectiva revisión periódica de la instalación, cumpliendo con la normativa de seguridad establecida. Una vez comprobado que la instalación cumplió con los requisitos de seguridad y la que la inspección fue satisfactoria, nuestra empresa procedió a la reconexión del servicio. Con el propósito de dar claridad al reclamo presentado por el cliente, se programaron descargos con el inspector encargado para conocer su versión de los hechos. El inspector informó que portaba una orden de revisión o suspensión y que, al no encontrarse el usuario en el predio, se procedió inicialmente a realizar la suspensión del servicio. Posteriormente, el usuario se comunicó con el inspector y, dado que este se encontraba nuevamente en la misma zona, regresó horas más tarde al predio para efectuar la revisión correspondiente, con el objetivo de no perjudicar al usuario. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no encuentra elementos que ameriten generar alguna modificación sobre los cobros por suspensión y reconexión del servicio de gas, facturado en su cuenta de diciembre de 2025 bajo el ítem "Otros cobros EPM" por un valor de \$108.710, pues se logra determinar que la actividad de suspensión y reconexión fue ejecutada por personal de EPM. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se deja en reclamación un valor de \$108.710. 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 segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo cual ocasionará un cobro posterior por reconexión. 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 o puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se generen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:**



---

WILLIAM DE JESUS RUA BLANDON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación al:  
DICIEMBRE/2025

**CONTRATO: 12627732**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**CL 49 A CR 36 -31 (INTERIOR 201 )**

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1484900808**

CLIENTE: **CESAR DE JESUS GONZALEZ HOYOS**

CC/NIT: **70828472**

CICLO: **6** - ESTRATO: **3**

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **26/12/2025**

REFERENTE DE PAGO:

**1114093557-74**

054319106000310201-6-000628207

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
ACUEDUCTO	8 m3	\$43.519,60	9 m3	\$85.839,84
SANEAMIENTO	8 m3	\$31.639,49	9 m3	\$35.565,22
ENERGÍA	0 kwh	\$0,00	128.035 kwh	\$0,00
GAS	1 m3	\$6.532,89	.857 m3	\$6.508,72
		<b>TOTAL EPM</b>		<b>\$127.913,78</b>
		<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>		<b>\$32.806,22</b>
		<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>		<b>\$160.720,00</b>

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

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$11.784,43**



(415)7707173981008(8020)111409355774(3900)160720(96)20251226

CONTRATO:  
**12627732**

**TOTAL A PAGAR** **\$160.720,00**

**PRODUCTO 100**

**\* ESTADO DE CUENTA \***

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://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.

