

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
20/01/2026 26/01/2026

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-13196996-J2P2 Fecha Creación: 19/11/2025 11:35:02 AM

Contacto: Sarita De Jesus Trujillo Montoya

Instalación: 190400100328512203

Dirección: RURAL_190400100328512203_CR 10 N 3B 32 INT 203

Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;

Servicio: Gas Natural Comprimido (GNC) Municipio: LA UNIÓN

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

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta de los meses de octubre y noviembre de 2025, en el servicio suscrito 123336285, correspondiente a gas natural. cliente manifiesta que posee los mismos hábitos de consumo, vive una sola persona y le parece extraño que se le este incrementando el consumo, que se duplicó para octubre y noviembre. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Por solicitud del cliente, quien manifiesta su voluntad de pagar, no se dejan valores en reclamo; se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13196996-J2P2 Fecha Respuesta: 15/01/2026 01:13:00 PM

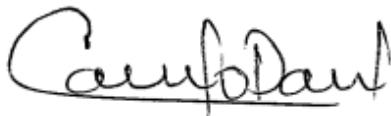
Resultado: No Accede

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 octubre 2025, comprendido entre el miércoles, 13 de agosto y el sábado, 13 de septiembre de 2025, para un total de 31 días de facturación y para noviembre de 2025, comprendido entre el sábado, 13 de septiembre y el miércoles, 15 de octubre 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 período 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 28,424 metros cúbicos (m^3) para octubre y 29,023 m^3 para noviembre. Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. 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 30,958 m^3 , facturado en el mes de noviembre 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 32,078 m^3 establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Para octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 29,371 m^3 , sobrepasando el límite superior para el periodo de 27,367 m^3 , y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra Empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 589589755 del 16 de septiembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logrando concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 608977762 del 21 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 2110 m^3 , bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos, no comparte el servicio. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se halló escape de gas. Sin embargo, no se identifica la causa del aumento en el consumo. En consecuencia, se tomó la decisión de retirar el medidor y enviarlo al laboratorio de EPM para su respectiva verificación. Debido a lo anteriormente mencionado, el pasado 26 de noviembre se decretó auto de apertura de periodo probatorio por el término de 30 días hábiles entre el 27 de noviembre de 2025 y el 13 de enero de 2026, con el fin de retirar el medidor y enviarlo al laboratorio para verificar precisión de la medida y determinar si este es conforme o no. Es así como se genera una nueva orden de trabajo número 2908121, mediante la cual se envió a un equipo técnico al inmueble para hacer el retiro del medidor con serie 13211014985, no obstante, el usuario no autorizó el retiro del medidor. El consumo está siendo facturado por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, el cual no ha presentado inconsistencias que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio. 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 octubre y de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores porque las facturas se encuentran canceladas en su totalidad.

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:



WILDEYMAN CAMILO DAVID BRAVO



Bienvenidos a envía electrónico

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



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

Id mensaje:	1475489
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	trujillosarita05@gmail.com - Sarita De Jesus Trujillo Montoya
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13196996-J2P2
Fecha envío:	2026-01-19 07:48
Estado actual:	El destinatario abrio la notificación
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/01/19 Hora: 07:49:39		Tiempo de firmado: 2026/01/19 07:49:39 Política: 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 .			
● Acuse de recibo	Fecha: 2026/01/19 Hora: 07:49:41	Jan 19 07:49:41 cl-t205-282cl postfix/smtp[30290]: C3FE21248553: to=<trujillosarita05@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.1.35.26]:25, delay=1.4, delays=0.13/0/0.46/0.77, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1768826981 41be03b00d2f7-c5edf2b212dsi13715503a12.96 - gsmtp)	Tiempo de firmado: 2026/01/19 08:00:25 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.			
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/01/19 Hora: 08:00:28	Consumo para id 1475489, estado 3: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	
● El destinatario abrió la notificación	Fecha: 2026/01/19 Hora: 08:01:13	192.178.11.99* *Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv: 11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggph.com GoogleImageProxy) JR3VhcmRhZG86IDlwMjYtMDEtMTkgMDg6MDE6MT R hbQ==	Tiempo de firmado: 2026/01/19 08:01:14 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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-13196996-J2P2

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-13196996-J2P2-6498.pdf	application/pdf	6b9c6243e42dc4722032b274e125085c87fd4799d74fb341a847d316d2e2b209

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-13196996-J2P2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co