

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**

**22/01/2026**

**28/01/2026**

**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-13305179-G8J6

Fecha Creación: 08/01/2026 12:27:51 PM

Contacto: Sebastian Acevedo Zuluaga

Instalación: 040816304300450905

Dirección: CL 6 C SUR CR 84 C -45 (INTERIOR 905 )

Meses Reclamados: Enero-2026;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: Sebastian Acevedo Zuluaga Cédula: 1128282322 Dirección:CL 6 C SUR CR 84 C -45 (INTERIOR 905 ), Contrato: 10930713 Teléfonos:3218795533 Correo Electrónico:acevedosebastian895@gmail.com Valor del reclamo: \$39136.43 Meses a reclamar: Noviembre Diciembre y enero Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre Diciembre y enero en el servicio de Gas Natural. Indica que hace cinco años habita el apartamento, es una persona sola y en muchas ocasiones por su trabajo esta fuera de la ciudad con periodos de 20 días a un mes. Los gasodomésticos que tiene es la cubierta y el calentador de paso. Sigue de una visita técnica para revisar que esta pasando y porque el aumento porque manifiesta que hace tres meses se hizo unos trabajos por parte del personal de epm y desde ahí se aumento el consumo. 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:91f01ef4-390a-467e-a403-3f51b6401392

Nro. Respuesta:

PQR-13305179-G8J6

Fecha Respuesta: 15/01/2026 11:46:00 AM

Resultado:

No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión realizada a nuestros sistemas de información el consumo registrado en el mes de noviembre de 2025 por 5,917 metros cúbicos ( $m^3$ ) en 32 días del periodo, en el mes de diciembre de 2025 por 3,364  $m^3$  en 29 días y en el mes de enero de 2026 por 5,046  $m^3$  en 32 días, no se presentó desviación significativa ya que normalizado este consumo a 30 días arrojó un resultado de 5,547  $m^3$  en noviembre, 3,48  $m^3$  en diciembre y 4,731  $m^3$  en enero, unidades que no sobrepasaron el límite superior de 5,846  $m^3$ , 6,874  $m^3$  y 6,796  $m^3$  respectivamente. 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](http://www.epm.com.co). 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 y enero de 2026, 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 pagar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) períodos de la instalación anteriores al primer mes reclamado, que en este caso corresponde a 3,043  $m^3$ . Se dejan en reclamación 2,003  $m^3$  en enero, por valor de \$5.539,46. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Para el resto de los meses reclamados no se dejaron valores en reclamación porque las facturas ya fueron pagadas. 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:**



---

OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

040816304300450905-2-000276058

**CONTRATO: 10930713**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**CL 6 C SUR CR 84 C -45 (INTERIOR 905 )**MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1488354781**CLIENTE: **MESA MONSALVE LILIANA**CC/NIT: **1027880611**CICLO: **2** - ESTRATO: **4****Facturación de:  
ENERO/2026****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **21/01/2026****REFERENTE DE PAGO:  
1117618940-08****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

SERVICIO	MES ANTERIOR	MES ACTUAL
	CONSUMO	VALOR
epm® ACUEDUCTO	5 m3	\$34.176,08
SANEAMIENTO	5 m3	\$25.097,39
ENERGÍA	50 kwh	\$44.282,50
GAS	3 m3	\$13.250,99
		<b>TOTAL EPM</b>
		<b>\$137.765,58</b>
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>		<b>\$41.236,10</b>
<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>		<b>-\$44.151,68</b>
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>		<b>\$134.850,00</b>

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

**epm®****CONTRATO:  
10930713**

(415)7707173981008(8020)111761894008(3900)134850(96)20260121

**TOTAL A PAGAR \$134.850,00****\* ESTADO DE CUENTA \*****PRODUCTO 100**Consulta y paga tu factura en linea 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



## 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>	1476750
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	acevedosebastian895@gmail.com - Sebastian Acevedo Zuluaga
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13305179-G8J6
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-20 07:20
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>2</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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.	Fecha: 2026/01/20 Hora: 07:22:49		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/20 07:22:49  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)</b>	Fecha: 2026/01/20 Hora: 07:22:51	Jan 20 07:22:51 s12146759 postfix /smtp[2008868]: ED4A31E0049A: to=<acevedosebastian895@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[17.2.253.116.27]:25, delay=1.2, delays=0.09/0/0.92/0.24, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.1.16.27] 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 ffac0b85a97d-43591c44aa0si1939031f8f.48 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/20 07:33:40  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/20 Hora: 07:33:43	Consumo para id 1476750, 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-13305179-G8J6

### 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_de_respuesta.pdf	application/pdf	096281ff25cd7165eea2b3d0899c2ae42a8df011c5672a2c3e84e0f74efc5a1f
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	12d5645d3c33af5b469263df3e07f2ac5e83a590cb143f11c5ed2e89e6e7bee1

### 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 integros, 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-13305179-G8J6..

Gracias por utilizar los medios digitales

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