

Medellín, 7 de Noviembre de 2025 , 2 2 DIC 2025

2 9 DIC 2025

Advertencia: La notificación  
se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso

epm

NIT-560.904.998 - 1

Señor (a).

**CESAR AUGUSTO CASTRO ESCALANTE**

**PQR-13108045-K1Z2A**

RURAL\_190499100113800000\_190499100113800000

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13108045-K1Z2

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: 28/10/2025

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,



DARWIN FRANCISCO BERRIO MARULANDA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190499100113800000-4-4

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.898 - 1

Caso Nro: PQR-13108045-K1Z2 Fecha Creación: 16/10/2025 10:06:08 AM  
 Contacto: Cesar Augusto Castro Escalante  
 Instalación: 190499100113800000  
 Dirección: RURAL\_190499100113800000\_190499100113800000  
 Meses Reclamados: Septiembre-2025;  
 Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: TURBO  
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario reclama por los consumos de gas facturados en septiembre 2025. Manifiesta que son muy altos dado que durante ese periodo de consumos estuvieron por fuera de la vivienda por lo que no se hizo uso del servicio. Le preocupa que el contador este leyendo registrando consumos que no son o que existe algún daño. No se realiza separación de valores dado que el cliente indica que va a pagar la totalidad de la factura. Se le indica que se debe acreditar el pago de las sumas no reclamadas para presentar recursos, de no hacerlo, el recurso puede ser rechazado. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, debido que no cuenta con correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-13108045-K1Z2 Fecha Respuesta: 28/10/2025 03:26:00 PM  
 Resultado: No Accede

### Decisión:

Para iniciar, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. 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 periodos 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). En virtud de la reclamación presentada, se realiza una revisión en terreno el día viernes, 17 de octubre del 2025, donde se encontró el medidor con lectura 975 metros cúbicos (m3), se descarta error de lecturas. No se pudo realizar una revisión interna para descartar escape dado que no se encontraba nadie en el inmueble y se trató de hacer contacto telefónico, pero no contestaron. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los 8,766 m3 (consumo de 30 días) facturados para el mes de septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y no presentan desviación significativa dado que el límite superior es de 24,400 m3.

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:



---

DARWIN FRANCISCO BERRIO MARULANDA  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

ESP

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55

Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 018000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co

Ministerio de Correos

## Destinatario

Nombre/Razón Social: CESAR AUGUSTO CASTRO ESCALANTE  
 Dirección: RURAL\_190499100113800000\_190499100113800000  
 Ciudad: TURBO  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Código postal: 050035072  
 Fecha admisión

## Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
 Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Código postal: 050035072  
 Envío: RA545623579C0

CUMAYOS

3003 000

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9  
 Minic Concesión de Correo/  
 CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025  
 Centro Operativo: PO.MEDELLIN  
 Fecha Pre-Admisión: 12/11/2025 11:31:51  
 Orden de servicio: 18054341



RA545623579C0

Valores		Destinatario		Remitente		Causal Devoluciones:																															
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125		NIT/C.C/T.I: 890904896		<table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Rehusado</td> <td>C1</td> <td>C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>N1</td> <td>N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reside</td> <td>FA</td> <td></td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td>AC</td> <td></td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td>FM</td> <td></td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dirección errada</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NR	No reside	FA		Fallecido	NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor		Dirección errada			
RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado																																	
NE	No existe	N1	N2	No contactado																																	
NR	No reside	FA		Fallecido																																	
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado																																	
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																																	
	Dirección errada																																				
Referencia: PQR-13108045-K122		Teléfono: 3808080		Código Postal: 050035072																																	
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA		Depto: ANTIOQUIA		Código Operativo: 3333469																																	
Nombre/ Razón Social: CESAR AUGUSTO CASTRO ESCALANTE		Dirección: RURAL_190499100113800000_190499100113800000		Código Postal: 050035072		Firma nombre y/o sello de quien recibe:																															
Tel:		Código Postal:		Código Operativo: 3003000																																	
Ciudad: TURBO		Depto: ANTIOQUIA																																			
Peso Físico(grams): 200		Dice Contener: AVISO				C.C. Tel: Hora:																															
Peso Volumétrico(grams): 0						Fecha de entrega:																															
Peso Facturado(grams): 200						Distribuidor:																															
Valor Declarado: \$0		Observaciones del cliente:				Gestión de entrega:																															
Valor Flete: \$22.650						1er 12 DIC 2025																															
Costo de manejo: \$0																																					
Valor Total: \$22.650 COP																																					



33334693003000RA545623579C0

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 0180000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722000.

El usuario declara expresamente que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web: 4-72.com.co y sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN  
 NOR-OCCIDENTE  
 3333  
 469