

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

Medellín, 7 de Noviembre de 2025

22 DIC 2025

29 DIC 2025

Advertencia: La notificación  
se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso

NIT: 890.904.898-1



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

ATC-FR-35 V06 08/09/2023

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.004.000-1

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 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). 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 (m<sup>3</sup>), 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 m<sup>3</sup> (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 m<sup>3</sup>.

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

472

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Calle: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Número: N°42 - 125  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Teléfono: 050035072  
Código Postal: 050035072  
Fecha admisión: RA545623579CO

472  
3003  
000  
CUMAYOS

Destinatario

Nombre/Razón Social: CESAR AUGUSTO CASTRO ESCALANTE  
Calle: RURAL 190499100113800000\_190499100113800000  
Número: 190499100113800000  
Dirección: RURAL 190499100113800000\_190499100113800000  
Ciudad: TURBO  
Departamento: ANTIOQUIA  
Teléfono: 050030000  
Código Postal: 3003000  
Fecha admisión:

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Meric Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 12/11/2025 11:31:51

Orden de servicio: 18054341

RA545623579CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Calle: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Número: N°42 - 125  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Teléfono: 3808080  
Código Postal: 050035072  
Ciudad:MEDELLIN\_ANTIOQUIA  
Dept:ANTIOQUIA  
Código Operativo:3333469

Nombre/ Razón Social: CESAR AUGUSTO CASTRO ESCALANTE

Dirección:RURAL\_190499100113800000\_190499100113800000

Tel:

Código Postal:

Código

Ciudad:TURBO

Dept:ANTIOQUIA

Operativo:3003000

Peso Físico(grs):200  
Peso Volumétrico(grs):0  
Peso Facturado(grs):200  
Valor Declarado:\$0  
Valor Flote:\$22.650  
Costo de manejo:\$0  
Valor Total:\$22.650 COP

Dice Contener :AVISO

Observaciones del cliente :

Causal Devoluciones:

RE Rehusado  
NE No existe  
NS No reside  
NR No reclamado  
DE Desconocido  
DR Dirección errada

C1 C2 Cerrado  
N1 N2 Nb contactado  
FA Fallecido  
AC Apartado Clausurado  
FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C. *C. Harto* 6

Gestión de entrega:

1er *12 DIC 2025* 2do



33334693003000RA545623579CO

Principal Bogotá D.C. Colonia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 018000 8120 / Tel. contacto: (571) 4722000

El usuario de esta constancia que hace conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472.com.co Línea Nacional: 018000 8120 / Tel. contacto: (571) 4722000

3333  
469  
PO.MEDELLIN NOR-OCCIDENTE