

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
22/12/2025 29/12/2025

**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-13252073-B8M8 Fecha Creación: 12/12/2025 01:17:18 PM
Contacto: Luis Fernando Payares Lopez
Instalación: 280016007001520000
Dirección: CL 6 CR 7 -152
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: ENTRERRÍOS
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: LUIS FERNANDO PAYARES LOPEZ Cédula: 1003001219 Dirección: CL 6 CR 7 -152
Contrato: 327485 Teléfonos: 3113229569 Correo Electrónico: luisfernandopayarelopez@hotmail.com
Valor del reclamo: \$ 94.680,23 Meses a reclamar: diciembre sin ajustes. Observación: Usuario en
calidad de (Inquilino) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de diciembre en el
servicio de gas, . Indica que hace dos meses no se esta haciendo uso del servicio , debido a que se
tiene una fuga el cual se le informó el día que se hizo la visita de revisión periódica del gas y decidieron
cerrar la llave de paso, actualmente (SI) está en riesgo de suspensión del servicio. ID:
663f3877-afc2-4193-a86d-3738ed1303f1

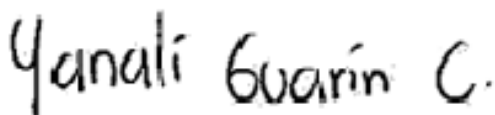
Nro. Respuesta: PQR-13252073-B8M8 Fecha Respuesta: 16/12/2025 08:50:00 AM
Resultado: No Accede

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 el periodo comprendido entre el 14 de octubre de 2025 y el lunes 12 de noviembre de 2025, para un total de 29 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 periodo 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 37,850 metros cúbicos (m³). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos periodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos, está el cálculo de la desviación estándar del consumo y la identificación de variaciones que excedan los límites establecidos en el CCU, conocidas como desviaciones significativas (por alto o bajo consumo). 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 36,588 m³, facturado en el mes de diciembre 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 61,948 m³ establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Así mismo, se evidenció que el día 25 de noviembre de 2025 se realizó visita técnica mediante la orden de trabajo 2904877, en la cual se revisó centro de medición y la red interna, encontrándose presiones normales en primera y segunda etapa. No obstante, se identificaron fallas en la estufa, baja presión y escape de gas en las válvulas de paso de la cocina, motivo por el cual se procedió a realizar la suspensión del servicio por seguridad. Al analizar el comportamiento posterior del consumo, se observa que este disminuye en el siguiente periodo de facturación, lo que evidencia que la situación que originó su inconformidad fue corregida. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Es importante precisar que la visita técnica en la que se identificó la fuga y se realizó la suspensión del servicio por seguridad ocurrió el día 25 de noviembre de 2025, es decir, con posterioridad al periodo de consumo facturado en la factura del mes de diciembre. En consecuencia, durante el periodo objeto de facturación el servicio de gas se encontraba habilitado y el consumo registrado corresponde a lecturas efectivas del medidor, previas a la suspensión del servicio. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 33,847 m³. Se dejan en reclamación 2,741 m³, por valor de \$7.092,99. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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.

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:



YANALI GUARIN CALDERON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 327485

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 6 CR 7 -152

MUNICIPIO: ENTRERRÍOS-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1483533992

CLIENTE: LUIS FERNANDO

CC/NIT: 1003001219

CICLO: 101 - ESTRATO: 3


Facturación de:
DICIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 22/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1112956071-02

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	247 kwh	\$202.678,00	238 kwh	\$194.349,25
GAS	26 m3	\$70.765,91	36.588 m3	\$96.982,57
TOTAL EPM				\$291.332,08
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$301.891,19
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$28.558,72
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$7.092,99
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$614.689,00

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: \$17.270,18



(415)7707173981008(8020)111295607102(3900)614689(96)20251222



CONTRATO: 327485

TOTAL A PAGAR \$614.689,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de 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

280016007001520000-101-010120400



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1460243
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	luisfernandopayarelopez@hotmail.com - Luis Fernando Payares Lopez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13252073-B8M8
Fecha envío:	2025-12-17 18:03
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:04:52		Tiempo de firmado: 2025/12/17 18:04:52 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:04:53	Dec 17 18:04:53 cl-t205-282cl postfix /smtp[28568]: 910B21248800: to=<luisfernandopayarelopez@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.27]:25, delay=0.89, delays=0.11/0.02/0.51/0.25, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.27] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ1PEPF00002312.namprd03.prod.outlook.com 2025-12-17T23:04:53.304Z 08DE3B735F89E179] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/17 18:36:19 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:36:22	Consumo para id 1460243, estado 51: --- [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-13252073-B8M8

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	64f6e1ef34b45d0d77365607d8ef47a59a9da594bd452427a161d03de3503a3b
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	5101e92028d46af5f0dce6a84b2b7902897bdf72e77cacca08df1dbed070e55d

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-13252073-B8M8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co