

**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-13252904-V3X8      Fecha Creación: 12/12/2025 04:10:36 PM  
Contacto: Maria Imelda Perez Velez  
Instalación: 060714208200100000  
Dirección: CL 104 B CR 78 B -10  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Gas Natural Regulado      Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado      Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre: Maria Imelda Perez Velez Cédula:32552813 Dirección:CL 104 B CR 78 B -10 Contrato:174514 Teléfonos:3207199172 Correo Electrónico:melapv09@hotmail.com Valor del reclamo: \$62.566,4 Meses a reclamar: Consumo de Noviembre. Observación: Usuario en calidad de Inquilino. inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre en el servicio de Gas. Indica que no se encuentra de acuerdo con el consumo facturado, ya que desde principios de septiembre en el inmueble reside solo una persona y casi no permanece en el inmueble ya que viaja cada 15 días, residen en la vivienda hace 3 años y habitan (1) persona. 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:2fdb801f-b916-4d95-8bf7-ad33e6e21e67

Nro. Respuesta: PQR-13252904-V3X8      Fecha Respuesta: 17/12/2025 11:07:00 AM  
Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 30,279 metros cúbicos ( $m^3$ ), facturado en el mes de noviembre de 2025 en el servicio de gas, correspondiente a un periodo de 31 días desde el 10 de octubre hasta el 10 de noviembre. El cual normalizado a un periodo de 30 días da como resultado 29,302  $m^3$ . El consumo fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de 50,179  $m^3$  para el periodo normalizado. Se entiende como desviaciones significativas aquellas variaciones en los consumos que se encuentren por encima o por debajo de los límites establecidos. Es de aclarar que siendo el elemento de medida (medidor) que se tiene establecido por ley para medir el consumo que se demanda al interior de un inmueble, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no considera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025 en el servicio de gas, 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 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: 29,585  $M^3$ , se dejan en reclamación: 0,694  $M^3$ , por valor de \$1.866,72. 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, 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. (Se anexa factura). Si toma la decisión de no hacer uso de los recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón 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. Nuestra empresa no considera necesario el envío de revisión técnica a la instalación, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:**



---

DELTA ALEJANDRA CORREA CAMPUZANO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

060714208200100000-20-00202878

**CONTRATO: 174514**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**CL 104 B CR 78 B -10**

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1482949777**

CLIENTE: **GOMEZ GUTIERREZ GLORIA AMPARO**

CC/NIT: **43098298**

CICLO: **20** - ESTRATO: **2**

Facturación de:  
**NOVIEMBRE/2025**

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **17/12/2025**

REFERENTE DE PAGO:  
**1113161763-13**

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ACUEDUCTO	7 m3	\$26.959,06	15 m3	\$53.825,37
SANEAMIENTO	7 m3	\$19.490,04	15 m3	\$41.658,75
ENERGÍA	66 kwh	\$33.136,25	104 kwh	\$52.429,51
GAS	25 m3	\$47.210,64	30.279 m3	\$62.771,94
		<b>TOTAL EPM</b>		<b>\$210.685,09</b>
		<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>		<b>\$21.909,63</b>
		<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>		<b>-\$1.866,72</b>
		<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>		<b>\$230.728,00</b>

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: **\$118.392,57**



**epm®**

(415)7707173981008(8020)111316176313(3900)230728(96)20251217

**CONTRATO:174514**

**TOTAL A PAGAR \$230.728,00**

\* 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>	1461078
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	melapv09@hotmail.com - María Imelda Perez Velez
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13252904-V3X8
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-18 18:05
<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: 2025/12/18 Hora: 18:06:39		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/18 18:06:39  <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 no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 18:08:02	--ff1026f9-f33d-433b-b6c6-afda51f31596 Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary=&qu ot;c30cd5e6-cd6d-451a-9180-58 684da58e17& quot; --c30cd5e6-cd6d-451a-9180- 58684 da58e17 Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content- Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: María Imelda Perez Velez (melapv09@hotmail.com)<mailto: melapv0 9 @hotmail.com=> A communication failure occurred during the delivery of this message. Please try to resend the message later. If the problem continues, contact your email admin. Diagnostic information for administrators: Generating server: DM4P222MB0627.NAMP222.PROD. OUTLOOK.COM melapv09@hotmail.com Remote server returned '550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable.' Original message headers: Received: from PH8P222CA0011.	<b>Tiempo de firmado:</b>  <b>Política:</b>

● **Consumo WS notificacion**

Fecha: 2025/12/18  
Hora: 18:08:02

Consumo para id 1461078, 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-13252904-V3X8

### 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	5f71140a59860057c14401db198a869f2a85dc05f5b19b851cff5bab32b992f9
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	8f2914010fd727cb072af40635ab87a1b978a632a500e5e245d1509f1b45df35

### 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-13252904-V3X8..

Gracias por utilizar los medios digitales

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