

Medellín, 10 de Diciembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERIA	DESFIJACIÓN EN CARTELERIA
23 ENE 2026	29 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.	
eprm®	
MIL 999 904.998 - 1	

Señor (a).

**FIDELIA MARTINEZ VERTEL**

**PQR-13188957-Z7N8A**

RURAL\_190051100174900000\_LAS MARIAS

ARBOLETES, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13188957-Z7N8

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: 29/11/2025

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,



CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ



190051100174900000-44

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 800.004.226 - 1

Caso Nro: PQR-13188957-Z7N8 Fecha Creación: 14/11/2025 11:43:39 AM  
Contacto: Fidelia Martinez Vertel  
Instalación: 190051100174900000  
Dirección: RURAL\_190051100174900000\_LAS MARIAS  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: ARBOLETES  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de noviembre de 2025, en el servicio suscrito 121346589, correspondiente a gas. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal y solicita que la citación de notificación se haga a través de mensaje de texto e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Se informa al cliente que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de 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 12.910 metros cúbicos (m³). Se dejan en reclamación 2.738 m³, por valor de \$5.099,18. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

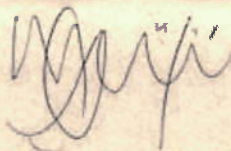
Nro. Respuesta: PQR-13188957-Z7N8 Fecha Respuesta: 29/11/2025 11:04:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es fundamental comprender y atender las inquietudes de nuestros clientes. Por ello, se realizó el análisis del consumo de gas facturado correspondiente al período entre el 17 de septiembre y el 18 de octubre de 2025, equivalente a 31 días, en el cual se registraron 15,65 metros cúbicos (m³). De acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), mediante la Resolución 105\_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, se establece que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 30 días calendario, conforme a la periodicidad de facturación mensual de la suscripción. Para este caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 15,14 metros cúbicos (m³). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados y multiplicando el resultado por 30. La normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos se encuentra 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. En mérito de lo anterior y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 15,65 m³ facturado en el mes de noviembre de 2025 fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG, mediante la Resolución 105\_007 de 2024, y el Contrato CCU, en su Cláusula 43, no se encontró desviación significativa para el período reclamado. Esto se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 19,68 m³ establecido para el período analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Por otro lado, y en atención al reclamo presentado, se generó el orden de verificación N.º 608249618 el lunes 17 de noviembre de 2025, en la cual se encontró el medidor con una lectura registrada de 1.613 m³, correctamente marcado. Sin embargo, no fue posible acceder al interior del inmueble debido a la ausencia de sus ocupantes. Aunque se intentó establecer comunicación vía celular, el usuario no respondió las llamadas. Ante esta situación, se procedió a analizar el historial de lecturas y consumos, evidenciando que estos mantienen una secuencia lógica y correcta en cada período. No se identificaron inconsistencias en dichos procesos ni fallas atribuibles a la empresa, lo que confirma que los procedimientos de lectura y facturación se realizaron de manera adecuada. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, específicamente a lo dispuesto en los 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) períodos de la instalación, que en este caso corresponde a 12,91 m³. Se dejan en reclamación 2,74 m³, por valor de \$5.099,18. 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:**



**CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ**

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Destinatario

Nombre/Razón Social: FIDELIA MARTINEZ VERTEL  
Dirección: RURAL 190051100174900000 LAS MARIAS  
Ciudad: ARBOLETES  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Dirección: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Envío: RA549188968CO

472  
CUMAYOS 2003 060

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 16/12/2025 11:13:35

Orden de servicio: 18089819

RA549188968CO

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.: 890904806		
Referencia: PQR-1318957-Z7N6	Teléfono: 3808080	Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469
Nombre/Razón Social: FIDELIA MARTINEZ VERTEL		
Dirección: RURAL_190051100174900000 LAS MARIAS		
Tel:	Código Postal:	Código Operativo: 3003080
Ciudad: ARBOLETES	Depto: ANTIOQUIA	
Peso Físico (grs): 200	Dice Contener: AVISO	
Peso Volumétrico (grs): 0		
Peso Facturado (grs): 200		
Valor Declarado: \$0	Observaciones del cliente:	
Valor Flete: \$22.650		
Costo de manejo: \$0		
Valor Total: \$22.650 COP		

Causal Devoluciones:		
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado	
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado	
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallecido	
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	
<input type="checkbox"/> Dirección errada		
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
C.C.	Tel:	Hora:
Fecha de entrega: 16 ENE 2026		
Distribuidor:		
Gestión de entrega: 1er 2da		



33334693003060RA549188968CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Regional 25 G 855 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Unión Nacional 01 8000 111 216 / Tel. central: 670 4722000

El usuario debe expresar conformidad que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, tendrá sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co