

Medellín, 10 de Diciembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL

PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA

DESFIJACIÓN EN CARTELERA

23 ENE 2026

29 ENE 2026

Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.
NIT 800.004.998 - 1



Señor (a).

FIDELIA MARTINEZ VERTEL

RURAL_190051100174900000_LAS MARIAS

ARBOLETES, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13188957-Z7N8

PQR-13188957-Z7N8A

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



190051100174900000-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 800.004.000 - 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:

Usuaria 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) períodos de la instalación, que en este caso corresponde a 12.910 metros cúbicos (m^3). Se dejan en reclamación 2.738 m^3 , 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 (m^3). 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 (m^3). 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 m^3 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 m^3 establecido para el período analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Por otro lado, y en atención al reclamo presentado, se generó la 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 m^3 , 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 m^3 . Se dejan en reclamación 2,74 m^3 , 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.

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 800.062.917-9 Ofc 25 Ofc 95 A/S
Atención al Cliente: 057-1 4722000 01800 111210 serviciosinternos@4-72.com.co
www.4-72.com.co Correos

Remitente

Nomb/ Razón Social: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Dirección: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Ciudad: ANTIOQUIA
Departamento: 050035072
Código postal: RA5491886BCO
Envío

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 800.062.917-9
Mtric Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 18/12/2025 11:13:35

Orden de servicio: 15098819

RA549188968CO



Destinatario

Nomb/ Razón Social: FIDELIA MARTINEZ VERTEL
Dirección: RURAL, INSTITUTO LAS MARAS
Ciudad: ARBOLETES
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal:
Fecha admisión:

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección:CARRERA 58 Nº 42 - 125 NIT/C.C/T:8000904996

Referencia:PQR-13188957-Z7N6 Teléfono:3808080 Código Postal:050035072

Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA Código Operativo:3333469

Nombre/ Rezón Social: FIDELIA MARTINEZ VERTEL

Dirección:RURAL_190051100174900000_LAS MARAS

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

Valor Flete:\$22.850

Costo de manejo:\$0

Valor Total:\$22 850 COP

Observaciones del cliente :

Causal Devoluciones:

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		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C. Gestión de entrega:
1er dd/mm/aaaa 2do dd/mm/aaaa
16 ENE 2026

33334693003060RA549188968CO

Principal Registral D.C. Colombia Díptico 25 Of 95 A 95 Registral / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11 20 / Tel. contacto: 057 4722000.

El usuario de este servicio certificado que tiene conocimiento del contenido que encuentra publicado en la pagina web: 4-72.com.co tiene la opción de cancelar el envío. Para ejercer algún reclamo: serviciocliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Trámites: www.4-72.com.co