

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

24/11/2025

28/11/2025

**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-13161081-H9M1

Fecha Creación: 05/11/2025 04:43:03 PM

Contacto: Gloria Elsy Alvarez Alvarez

Instalación: 274419008200150406

Dirección: CL 49 CR 48 B -15 (INTERIOR 406)

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Gas Natural Comprimido (GNC)

Municipio: SAN PEDRO DE LOS
MILAGROS

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino reclama por el consumo de gas facturado en el mes de octubre de 2025. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa. Se informa que, para presentar los recursos de ley, debe pagar los valores no reclamados.

Nro. Respuesta: PQR-13161081-H9M1

Fecha Respuesta: 19/11/2025 05:22:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes por lo que, en atención a la reclamación y de acuerdo con la revisión realizada en su inmueble el 07 de noviembre de 2025, se encontró medidor de gas natural con lectura de 1835 metros cúbicos (m3), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Se identifica que durante el mes objeto de análisis no se presentó desviación significativa, debido a que en octubre de 2025 el consumo fue de 35,195 m3 en un periodo de 32 días, que al ser normalizado a 30 días arroja un consumo de 32,995 m3, con un límite superior de 100,130 m3. Es importante precisar que el medidor ha sido leído correctamente cada mes. Cabe aclarar que el análisis de desviaciones significativas en la facturación de consumos de energía y gas se realiza conforme a la Ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Esta resolución define las desviaciones significativas como variaciones de consumo que exceden los límites establecidos, basados en consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, excluyendo periodos con novedades o consumos en cero. Para mayor detalle, se recomienda consultar los CCU de energía y gas. De acuerdo con el análisis anterior, se concluye que los consumos se encuentran dentro del rango establecido para la instalación. Por lo tanto, nuestra empresa facturó las unidades registradas para el servicio de gas en el periodo descrito, con base en la diferencia de lecturas tomadas directamente desde cada elemento de medición, conforme a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. No se separan valores porque el cliente ya pagó la factura del mes objeto de reclamo.

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:

Juan E. Carmona V

JUAN ESTEBAN CARMONA VELASQUEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1443585
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ga7821427@gmail.com - Gloria Ely Alvarez Alvarez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13161081-H9M1
Fecha envío:	2025-11-20 16:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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: 2025/11/20 Hora: 16:02:59		Tiempo de firmado: 2025/11/20 16:02:59 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/11/20 Hora: 16:09:40	Nov 20 16:09:40 cl-t205-282cl postfix /smtp[17046]: DDBF61248897: to=<ga7821427@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=400, delays=399/0/1/0.18, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42cb868e791si1524189f8f.16 4 2 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/20 17:26:20 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/20 Hora: 17:26:25	Consumo para id 1443585, estado 55: --- [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-13161081-H9M1

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13161081-H9M1-8846.pdf	application/pdf	00b0715447854658819aca7e754ba07325baeafb60e0784c9fea4f823c3829

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-13161081-H9M1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co