

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

24/02/2026

03/03/2026

**Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.**

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13401350-X2T2

Fecha Creación: 11/02/2026 03:30:14 PM

Contacto: Janier Luis Torres Berrio

Instalación: 083120004330270201

Dirección: CR 110 CL 34 CC -27 (INTERIOR 201)

Meses Reclamados: Febrero-2026;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario presenta inconformidad sobre el consumo facturado en el estado de cuenta del mes de febrero del 2026 sobre el servicio del gas del contrato No.11607756. Indica que las fechas en las cuales se está cobrando el hábito de consumo son las mismas de periodos anteriores, por lo que no se explica el motivo del incremento significativo en el valor facturado.

Nro. Respuesta: PQR-13401350-X2T2

Fecha Respuesta: 19/02/2026 05:13:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es fundamental comprender y atender las inquietudes de nuestros clientes. Por esta razón, procedimos a analizar el consumo facturado correspondiente al período de febrero de 2026, y un total de 30 días de facturación. Este análisis se realizó conforme a lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), mediante la Resolución 105_007 de 2024, y lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), específicamente en su cláusula 43. Adicionalmente, para verificar la existencia de posibles desviaciones significativas en la facturación del consumo de gas se debe considerar también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes). En mérito de ello, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para febrero de 2026, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 26,881 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 26,038 m³ para el periodo y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el CCU, en su Cláusula 43, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con la citada normatividad, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 627343130 el día 22 de enero de 2026, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Mediante la reclamación presentada, se envió visita técnica mediante la orden 633696087 el día 12 de febrero de 2026. Durante la inspección se realizó revisión con detector de gas a los gasodomésticos, sin evidenciarse fugas o escapes. En el inmueble se encuentra instalada una estufa de cuatro (4) quemadores y un calentador. El usuario informa que a dichos equipos se les realizó mantenimiento en el mes de diciembre. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de febrero de 2026, 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 en la instalación, que en este caso corresponde a 16,349 m³. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 10,53 m³, por valor de: \$ 23.278,74. 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:

LUISA FERNANDA VELEZ CONTRERAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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

Id mensaje:	1502213
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	janier_7024@hotmail.com - Janier Luis Torres Berrio
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13401350-X2T2
Fecha envío:	2026-02-20 21:01
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	Fecha: 2026/02/20 Hora: 21:02:59		Tiempo de firmado: 2026/02/20 21:02:59 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/02/20 Hora: 21:03:01	Feb 20 21:03:01 mail postfix/smtptp [4062963]: 38F801E202CD: to=<janier_7024@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.17]:25, delay=1.1, delays=0.09/0/0.86/0.2, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.17] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DB5PEPF00014B8E.eurprd02.prod.outlook.com 2026-02-21T02:03:01.229Z 08DE6BC1A428A165] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/20 21:16:13 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/20 Hora: 21:16:17	Consumo para id 1502213, 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-13401350-X2T2

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-PQR-13401350-X2T2-5913.pdf	application/pdf	26df9f1ef49efc05fd11fbf91b5197fb978354419f2d893a87ec4633cca5ad19

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-13401350-X2T2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co