

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

25/02/2026

03/03/2026

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-13383970-G8K5

Fecha Creación: 05/02/2026 04:39:30 PM

Contacto: Yaknair Maireth Sanchez Murga

Instalación: 096529000000430301

Dirección: CR 59 CL 60 -43 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Yaknair Maireth Sanchez Murga Cédula de Extranjería:20265555 Dirección:20265555
Contrato:2335087 Teléfonos:3118837182 Correo Electrónico:yaknairmaireth@gmail.com Valor del
reclamo: \$364.020,8 Meses a reclamar: Diciembre y Enero sin ajustes Observación: Usuario en calidad
de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura de los meses de Diciembre y Enero en el
servicio de Gas. Indica que residen en la vivienda desde Octubre de 2025, habitan 4 personas,
desconocen incremento del consumo, solicitan revisión. 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:aa0b5a59-5aeb-42d4-804b-3acb2a48c20a

Nro. Respuesta: PQR-13383970-G8K5

Fecha Respuesta: 19/02/2026 01:43:00 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 diciembre de 2025, 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). Para más información, se sugiere consultar el CCU de energía disponible en el sitio web de EPM: www.epm.com.co. En mérito de ello, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para diciembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 14,597 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 9,952 m³ para el periodo y al comparar 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 normatividad citada, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 612142262 del martes, 1 de diciembre de 2026, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Así mismo, para el mes de enero de 2026, un total de 32 días de facturación se registró por diferencia de lecturas un consumo de 27,461 m³, sobrepasando el límite superior de 14,629 m³ y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG y el CCU, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, el numeral sexto del parágrafo primero de la citada Resolución y el CCU en la cláusula 43, procedió con la orden de revisión No. 621312828, del viernes, 9 de enero de 2026. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio. Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025 y enero de 2026, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Finalmente, Para la factura de diciembre no se da aplicación al artículo 155 de la ley 142 de 1994, separando provisionalmente los valores objeto de reclamo, la factura se encuentra cancelada. 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 7,653 m³ para la factura de enero. Se dejan en reclamación 19,808 m³, por valor de \$42.229,76. Se aclara que la factura que se debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente y no la factura original que le llegó previamente. Finalmente, le informamos que dicha factura o cupón entregado en torno a este reclamo es válido únicamente para el pago de las sumas no reclamadas, y este debe realizarse antes de presentar cualquier recurso ley. (Se anexa factura). 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:



JAVIER MAURICIO LOPEZ OCAMPO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
FEBRERO/2026

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 04/03/2026

REFERENTE DE PAGO:
1123689664-34

CONTRATO: 2335087

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 59 CL 60 -43 (INTERIOR 301)

MUNICIPIO: BELLO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1495395208

CLIENTE: TABARES VASQUEZ LUIS CARLOS

CC/NIT: 8395809

CICLO: 12 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	31 m3	\$131.538,73	26 m3	\$107.119,11
SANEAMIENTO	31 m3	\$103.677,26	26 m3	\$84.299,41
ENERGÍA	190 kwh	\$117.474,95	194 kwh	\$120.935,00
GAS	27 m3	\$56.284,99	23.151 m3	\$43.473,16

TOTAL EPM \$355.826,98

MÝS CUENTAS VENCIDAS \$151.689,32

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$40.013,22

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$105.213,52

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$442.316,00

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: \$123.557,64



(415)7707173981008(8020)112368966434(3900)442316(96)20260304



CONTRATO:2335087

TOTAL A PAGAR \$442.316,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de 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

096529000000430301-12-001228220



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:	1502104
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yaknairmaireth@gmail.com - Yaknair Maireth Sanchez Murga
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13383970-G8K5
Fecha envío:	2026-02-20 19:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</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: 2026/02/20 Hora: 19:03:03		Tiempo de firmado: 2026/02/20 19:03:03 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: 2026/02/20 Hora: 19:03:05	Feb 20 19:03:05 mail postfix/smtp [3825896]: A96F41E20260: to=<yaknairmaireth@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/0.96/0.27, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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-43970d6fc1asi1150234f8f.209 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/20 19:18:30 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/20 Hora: 19:18:33	Consumo para id 1502104, 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-13383970-G8K5

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	10bf83a3561c368df1d3f96513420c11b9075314809f4f3f8af0fa560dcec6b3
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	715639510e5a479cc885e305517362728dd45a2945e5e47bb21348a7ef9b11d9

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-13383970-G8K5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co