

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**

**26/01/2026      30/01/2026**

**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-13309879-K4L2

Fecha Creación: 09/01/2026 03:29:23 PM

Contacto: Ruben Dario Barrios Ruiz

Instalación: 024311201200130304

Dirección: CL 41 B SUR CR 31 B -13 (INTERIOR 304 )

Meses Reclamados: Diciembre-2025;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: ENVIGADO

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

En calidad de propietario, cliente presenta reclamo por el consumo facturado del servicio de gas en el mes de diciembre de 2025 por los 19,388 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), informa que son las mismas 4 personas con los mismos hábitos y no está de acuerdo con ese consumo facturado. Indica que hace de 2 meses cambiaron un electrodoméstico (la nevera), que entre el período facturado si tuvieron visitas que se quedaban en casa más o menos de 2:00 pm a 5:00 pm pero aún así, no justifica ese consumo de 19,388 m<sup>3</sup> del servicio de gas. Solicita visita.

Nro. Respuesta: PQR-13309879-K4L2      Fecha Respuesta: 21/01/2026 06:59:00 AM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado por el consumo facturado del servicio de gas en el mes de diciembre de 2025 por los 19,388 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), informa que son las mismas 4 personas con los mismos hábitos y no está de acuerdo con ese consumo facturado. Indica que hace de 2 meses cambiaron un electrodoméstico (la nevera), que entre el período facturado si tuvieron visitas que se quedaban en casa más o menos de 2:00 pm a 5:00 pm, pero, aun así, no justifica ese consumo de 19,388 m<sup>3</sup> del servicio de gas. Teniendo en cuenta lo mencionado y de acuerdo con la verificación por parte de la empresa, nos permitimos informarle lo siguiente: Para el mes de diciembre se registró por diferencia de lecturas un consumo de 19,388 m<sup>3</sup> en 31 días del período y el consumo al mes normalizado de 30 días, arrojó un consumo de 18,763 m<sup>3</sup>, unidades que sobre pasaron el límite superior de 11,474 m<sup>3</sup>. Es de aclarar que, el análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de energía y gas se efectúan siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen períodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Por lo antes mencionado, mediante la orden de trabajo 615413659 con fecha 12 de diciembre de 2025 nuestro analista de facturación determina variación en el nivel de utilización por mayor uso al consumo investigado de 10,797 m<sup>3</sup> cuando se liquidó el mes de diciembre se cargó el consumo completo registrado por el medidor. Ahora bien, al presentar la reclamación por el consumo registrado, nuestra empresa procede con una visita al inmueble para determinar las causas del aumento y mediante la orden de trabajo 624005534 con fecha 13 enero de 2026 se encontró: Medidor con serie 10339844 en lectura 2,851 m<sup>3</sup>. Usuario informa que en el período de investigación se hizo uso del servicio de manera habitual y constante en la instalación, donde se hace uso del servicio en labores domésticas como cocción de alimentos y aseo en general, vivienda habitada por 4 personas, no hay escape, no hay trocamiento, no hay error de lectura, no comparte el servicio, usuario queda enterado del informe de la visita. Cabe aclarar que, el consumo facturado de gas natural corresponde a los registros del único testigo que es el equipo de medida, calculados por la diferencia de lecturas en las fechas estipuladas para tal fin. Es importante resaltar que, los consumos se encuentran sujetos al nivel de uso, conciencia de consumo, los controles y estrategias que se implementan a nivel interno para el ahorro de los servicios, además, el número de días de cada período al igual que las tarifas de los servicios pueden presentar variación mes a mes. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) ya que fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. No se hace modificación provisional de la factura dado a que esta cancelada.

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:**

*ISABEL HENAO*

---

ISABEL CRISTINA HENAO QUINTERO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



[www.envia.co](http://www.envia.co)

## 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

<b>Id mensaje:</b>	1479571
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	dariobarrios0106@gmail.com - Ruben Dario Barrios Ruiz
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13309879-K4L2
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-23 07:15
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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: 2026/01/23 Hora: 07:17:53		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/23 07:17:53  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)</b>	Fecha: 2026/01/23 Hora: 07:17:55	Jan 23 07:17:55 s12146759 postfix /smtp[2553466]: C09301E00FE0: to=<dariobarrios0106@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/1/0.22, 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-435b1fa28a2si4208893f8f.56 7 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/23 07:31:06  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificación</b>	Fecha: 2026/01/23 Hora: 07:31:10	Consumo para id 1479571, 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-13309879-K4L2

### 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-13309879-K4L2-9132.pdf	application/pdf	5d4fb69e287e3275bc56868197bb4c778107d5a725f8ce32c25e56044bad95a0

### 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-13309879-K4L2..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)