

Medellín, 22 de Octubre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
28 OCT 2025	04 NOV 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



NIT. 890.804.888 - 1

Señor (a).

LUZ MARINA RODRIGUEZ

PQR-12978531-Z6F3-RA

CR 28 CL 107 -221 (INTERIOR 105)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12978531-Z6F3-R

Radicado Nro. 20250120181194

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: 10/10/2025

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,

FARLY PAOLA MARIN GARCIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



060228007002210105-4-4

Medellín, 10 de octubre de 2025

Señora
LUZ MARINA RODRÍGUEZ
CR 28 CL 107 -221 (INTERIOR 105)
Teléfono 3212178683
Medellín, Antioquia

0156ER-20250130184428

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120181194

Cordial saludo señora Luz Marina,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición por la decisión emitida mediante el oficio No. 20250130162252, relacionado con la solicitud de instalación del servicio de Gas Natural para el inmueble ubicado en la dirección CR 28 CL 107 -221 (INTERIOR 105) del municipio de Medellín y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 27 de agosto de 2025 mediante el radicado No. 20250120159213, usted realizó la solicitud de instalación del servicio de gas para el inmueble ubicado en la dirección CR 28 CL 107 -221 (INTERIOR 105) del municipio de Medellín, el trámite fue registrado con el PED-3500902-P9Z8.

El 08 de septiembre de 2025 nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada personalmente en nuestras oficinas de atención al cliente, en ella le comunicamos que, no es posible la conexión al servicio solicitado, debido a que el inmueble para el cual requiere la instalación se encuentra ubicado en una zona con restricciones por "Retiro de Ríos y Quebradas", de acuerdo con lo contemplado en el Plan o Esquema de Ordenamiento Territorial definido para su municipio; además, se informaron los recursos de ley a los que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted solicitó revisar la decisión emitida mediante el oficio No. 20250130162252, argumentando no estar conforme con lo allí expuesto, indicando que, viviendas aledañas a su predio si cuentan con el servicio de gas.

Es de aclarar que, aunque usted no presentó de forma correcta ninguno de los recursos ofrecidos (recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD) ya que en su comunicado no se marca cual de los recursos invoca como tampoco se aclara en el cuerpo de su escrito, con el fin de mantener

una postura garantista para el usuario, se tomará dicho requerimiento como recurso de reposición ante nuestra empresa para dar respuesta.

Análisis adelantado por EPM

Para iniciar es importante aclarar que, los procedimientos realizados por nuestra compañía respecto a las solicitudes de conexión de gas natural se estudian dando cumplimiento a la normatividad vigente sin generalizar las condiciones técnicas que tengan otros inmuebles, es decir, cada caso es juzgado de manera independiente previendo siempre el estricto cumplimiento de los requisitos para la conexión del servicio.

De acuerdo con lo anterior y teniendo como base los argumentos que nos plantea, le informamos que, con el fin de proceder a la instalación de nuevos servicios públicos, corresponde a la entidad prestadora de estos antes de atender la petición, realizar la evaluación de las condiciones materiales y de seguridad en las cuales se efectuará la conexión y se hará el suministro correspondiente, así como evaluar la legalidad de la decisión a adoptar.

EPM en el desarrollo de su actividad está sujeta al cumplimiento de toda la regulación, en materia no sólo de prestación del servicio de gas natural que brinda la Ley 142 de 1994, entre otras, sino que igualmente debe acatar y cumplir toda aquella normatividad referida a su actuar, entre ellas las estipuladas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y demás entes de control.

Sin embargo, teniendo en cuenta los argumentos expuestos en su escrito, programamos revisión en el terreno con el fin analizar en campo la viabilidad del servicio. Así las cosas, el día 30/09/2025 nuestro personal se presentó en la dirección CR 28 CL 107 -221 (INTERIOR 105) de Medellín, verificando las condiciones técnicas de la vivienda, confirmando que, el predio se encuentra afectado por zona de retiro de quebrada según el Plan de Ordenamiento Territorial (P.O.T.) – acuerdo 48/2014 del municipio de Medellín.

En vista de lo anterior, se sugiere solicitar “Concepto Técnico” en Planeación Municipal para que, desde dicha entidad, se determine el estado actual del predio. Por tanto, una vez cuente con el documento expedido por planeación, debe radicarlo en nuestros canales de atención habilitados para tal fin, con el fin de que podamos realizar nuevamente el análisis correspondiente. El usuario que atendió al revisor quedó enterado del informe levantado en el lugar.

Vale la pena aclarar, que en el artículo 7° de la Ley 1228 de 2008, prohíbe a todas las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios dotar de los servicios prestados, a los inmuebles que se construyan a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta Ley; igualmente, en el artículo 6°, se prohíbe a los curadores urbanos y demás autoridades urbanísticas o de planeación nacional, departamental o municipal, conceder licencias o permisos de construcción de alguna naturaleza en las fajas que se refiere la misma Ley y que sanciona a quien incumpla con lo allí previsto.

Sumado a esto, la imposibilidad para la prestación del servicio está fundamentada en el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, contenido en la Resolución CREG 067 de 1995, capítulo II.2.5 Redes de distribución, numeral 2.13, el cual establece que, el distribuidor o el comercializador pueden negar las solicitudes de conexión al servicio cuando se identifiquen disposiciones de carácter técnico.

Es importante aclarar que, toda persona tiene derecho a recibir los servicios públicos siempre y cuando el inmueble se encuentre en las condiciones técnicas previstas según la normatividad actual, de no ser así, es procedente la negativa de acceso al servicio, siendo este el caso que nos ocupa. De otro lado, no es posible comparar las condiciones técnicas de cada predio, dado que cada caso tiene sus propias características.

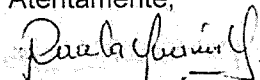
En ese sentido, entendemos su posición frente a todos y cada uno de los planteamientos que nos relacionada en su comunicado, sin embargo, esperamos comprenda la nuestra, dado que nuestras acciones son con base a lo establecido en la normatividad vigente con referencia a los servicios públicos, sin vulnerar los derechos de los usuarios, donde se tienen definidas las directrices de instalación del servicio y reiteramos que para su caso en concreto no es posible realizarlo en esta oportunidad.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa **confirma** la decisión emitida con el oficio No. 20250130162252 registrada con la solicitud No. PED-3500902-P9Z8, toda vez que, no es viable la instalación del servicio de gas natural en el inmueble con dirección CR 28 CL 107 -221 (INTERIOR 105) del municipio de Medellín, dada la restricción de "*Retiro de Quebrada (RQUEB)*".

Por último, debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



PAOLA MARÍN GARCÍA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12978531-Z6F3-R

Anexos: (1)

- Acta de revisión No. 03954

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

Boleta de interventoría
NIT: 890.904.996-1



No. 03954

1011

Contratista	Urbanización Urbana	Entidad municipal	Epm
Obra	Viabilidad técnica	Contrato No.	
Dirección	CR 28 # 107-221 (105-205)		
Año	Mes	Día	Medellín
2025	09	30	Horas: 8:20 am

Observaciones

Se visita dirección del punto por solicitud del servicio del gas y se verifica que el predio se encuentra afectado por zona de retiro de quebrado según P.O.T. acuerdo 48/2014 del municipio de Medellín y por tanto se sugiere solicitar en concepto de pago en planimetría para determinar el estado del predio. En consecuencia documento por favor radicarlo para su análisis. Se diligenciará si es necesario.

☒ Por EPM

☐ Por interventoría contratada

Nombre

Juan David Sanchez
Rg 111141
Cel 311760 2230

Firma

☐ Por los constructores

☐ Por otra entidad municipal

Nombre

Bernat Jimillo

Firma

Juan David Sanchez epm.com.co P-037

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo : PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 18025815

Fecha Pre-Admisión: 22/10/2025 07:38:27

RA543372881C0

3333
479

Q
O
C

Valores	Destinatario	Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		Causal Devoluciones:	
			Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125		☒ RE Rehusado ☒ NI No existe ☒ NS No reside ☒ NR No reclamado ☒ DE Desconocido ☐ Dirección errada	
			Referencia: PQR-12978531-Z6F3-R-A		☐ Cerrado ☐ No contactado ☐ Fallecido ☐ Apartado Clausurado ☐ Fuerza Mayor	
			Teléfono: 3808080			
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125			NIT/C.C.T.I.: 890904996			
Referencia: PQR-12978531-Z6F3-R-A			Código Postal: 050035072			
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA			Código Operativo: 3333469			
Nombre/ Razón Social: LUZ MARINA RODRIGUEZ			Firma nombre y/o sello de quien recibe:			
Dirección: CR 28 CL 107 -221 (INTERIOR 105)			C.C. Tel: Hora:			
Tel: 3212178683			Fecha de entrega:			
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA			Distribuidor:			
Peso Físico (grs): 200			C.C.			
Peso Volumétrico (grs): 0			Gestión de entrega:			
Peso Facturado (grs): 200			1er			
Valor Declarado: \$0			22 OCT 2025			
Valor Flete: \$10.250			PS BALUO PO. SANTIA MUNGU?			
Costo de manejo: \$0			22 OCT 2025			
Valor Total: \$10.250			PS BALUO PO. SANTIA MUNGU?			
Observaciones del cliente: PQR-12978531-Z6F3-R			22 OCT 2025			

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE