

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera

Retiro en cartelera

28/10/2025

04/11/2025

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



Medellín, 23 de octubre de 2025.

Señora
NOLBIS DEL CARMEN GASPAS PINTO
gaspaspinto@gmail.com

0156ER- 20250130191189

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120194281.

Cordial saludo señora Nolibis Del Carmen,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición por la respuesta entregada a la reclamación asociada a la PQR-13088538-G6J8 relacionada con la facturación del consumo del servicio de gas del periodo de septiembre de 2025 registrado bajo el contrato nro. 6430425, correspondiente al inmueble identificado con la dirección 190150100334780000_B ACAIDANA N 1 del municipio de Carepa-Antioquia y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 7 de octubre del presente año, en una de nuestras oficinas de atención al usuario, usted, en calidad de inquilina, se presentó para manifestar su inconformidad con el consumo facturado en la cuenta correspondiente al mes de septiembre de 2025, del servicio de gas asociado al contrato antes mencionado. Usted indicó que el valor facturado es muy alto, considerando que en la vivienda residen únicamente dos personas. Dicha reclamación quedó registrada con la PQR-13088538-G6J8.

Nuestra empresa luego de verificar la información para la misma fecha dio respuesta a su reclamación informando no acceder a sus pretensiones ya que los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsideró los valores facturados para el mes de septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

Acto seguido de manera personal le fue notificado de la decisión y se le informó sobre el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD así mismo el canal oficial para radicarlos y en particular el cumplimiento con lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó un recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín, en relación con la respuesta emitida en la decisión de la PQR-13088538-G6J8. En dicho recurso, manifestó su inconformidad, argumentando que en el predio habitan únicamente dos personas, por lo cual considera que el consumo facturado resulta excesivo.

Análisis adelantado por EPM

Retomando los argumentos presentados en su comunicado y en la instancia del recurso de reposición que nos compete, nuevamente se procede a realizar el análisis de su caso con el fin de establecer si el proceso de facturación se encuentra ajustado en la normatividad vigente contemplada en la Ley 142 de 1994 y en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación del servicio gas.

El análisis de la desviación significativa en la facturación de los consumos de 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 periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía en la página web de EPM www.epm.com.co.

De acuerdo con lo anterior, ante un consumo registrado en el mes por 25,535 m³ en 30 días del periodo, no se presentó desviación significativa ya que normalizado este consumo a 30 días arrojó un resultado de 25,535 m³ unidades que no sobre pasaron el límite superior de 26.567 m³.

De acuerdo con el análisis anterior, se determina que el consumo se encuentra dentro del rango establecido para la instalación, por lo cual, nuestra empresa facturó las unidades registradas para el servicio de gas en el periodo descrito, con base en la diferencia de lecturas tomadas directamente del elemento de medición conforme lo establece el artículo 146 de la Ley 142 /94.

Adicionalmente, de acuerdo con sus argumentos y con el comportamiento del consumo, el 22 de octubre, mediante la orden de trabajo N.600800219, personal técnico de nuestra empresa realizó la revisión del servicio la cual fue atendida por usted. Durante la visita, se verificó que el medidor con serie 20136466524 registraba una lectura de 1907, la cual se consideró consecuente y correcta. Se constató que la vivienda, es habitada por dos personas desde hace aproximadamente cuatro meses, presenta un funcionamiento adecuado del medidor: con el fogón encendido registra consumo y, apagado, no registró. Las redes internas y los gasodomésticos se encontraron en buen estado, se descartaron fugas o escapes, no se comparte el servicio con otros predios, no existe trocamiento con otra instalación y no se evidenció error en la lectura.

Así las cosas, se puede concluir que el consumo objeto del recurso es atribuible al usuario porque corresponde a lo causado al interior del inmueble y debidamente leído por el medidor. Por consiguiente, al facturar el consumo registrado por estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor, nuestra empresa obró de conformidad con la ley sin vulnerar

los derechos del usuario, pues según el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, ésta se encuentra en la obligación de facturar el consumo de acuerdo con las lecturas del medidor.

Le sugerimos adoptar medidas de control interno del uso del servicio en la instalación, ya que es importante establecer hábitos y comportamientos de uso eficiente para utilizar el servicio público de gas de manera responsable y cuidando la capacidad de pago:

1. Utilizar recipientes del tamaño de la llama de gas.
2. Usar la olla a presión para cocciones más rápidas.
3. Tapar la olla mientras cocinas.
4. Asegurarse que la llama sea siempre azul.
5. Verificar el estado del calentador de agua si lo tiene.

Considerando todo lo anterior, en atención al recurso de reposición que compete a nuestra empresa, se confirma la decisión emitida mediante la PQR-13088538-G6J8, relacionado con el consumo del servicio de gas facturado en el periodo de septiembre de 2025 en el contrato N. 6430425, por lo que, no se encuentra mérito alguno para modificar ni revocar la decisión notificada en respuesta a su reclamación inicial, toda vez que los procesos de facturación se encuentran ajustados a lo que la normatividad vigente ha establecido.

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

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,



LINA MARCELA ACEVEDO POSADA
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

PQR-13088538-G6J8-R



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:	1426208
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	gasparpinto@gmail.com - Nolibis Del Carmen Gaspar Pinto
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120194281
Fecha envío:	2025-10-24 18:43
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: 2025/10/24 Hora: 18:44:23		Tiempo de firmado: 2025/10/24 18:44:23 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: 2025/10/24 Hora: 18:44:23	Oct 24 18:44:23 cl-t205-282cl postfix /smtp[26643]: 68B421248799: to=<gasparpinto@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.35, delays=0.11 /0.02/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced(host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuccess User 6a1803df08f44-87fc6ba673fsi711426d6.1345 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/24 19:17:19 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/24 Hora: 19:17:22	Consumo para id 1426208, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120194281

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)
Oficio-PQR-13088538-G6J8-R-5454.pdf	application/pdf	a29c3b640b01da5ed6602d171b96f5b8a4f37bc87197d73a8d08dd6475d7a2b9

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

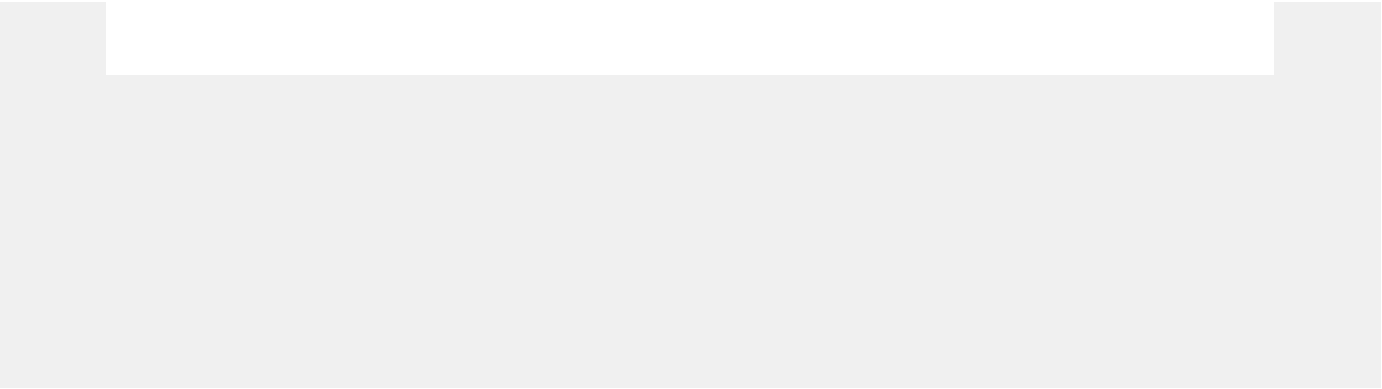
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120194281. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co