

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
30/10/2025 06/11/2025

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-13082851-P3L6 Fecha Creación: 06/10/2025 11:37:10 AM
Contacto: Maria Eugenia Patiño Gomez
Instalación: 060223002200330166
Dirección: CR 23 CL 102 B -33 (INTERIOR 166)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;Agosto-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria, reclama por el consumo del servicio de gas en los meses de agosto 44 metros cúbicos y septiembre 46 m³ en la dirección CR 23 CL 102 B -33 (INTERIOR 166), municipio de Medellín, bajo el contrato 13159975. Habitan 5 personas en estrato 1, se alquiló el inmueble hace dos meses.

Nro. Respuesta: PQR-13082851-P3L6 Fecha Respuesta: 27/10/2025 07:23:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo comprendido entre el viernes, 4 de julio de 2025 y el lunes, 4 de agosto de 2025, para un total de 32 días de facturación de 44 metros cúbicos, y para el mes de septiembre entre el 4 agosto al 3 septiembre con 30 días, facturo 46 m³, de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad de facturación mensual de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 42,001 metros cúbicos (m³). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos períodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos, está el cálculo de la desviación estándar del consumo y la identificación de variaciones que excedan los límites establecidos en el CCU, conocidas como desviaciones significativas (por alto o bajo consumo). Este procedimiento es fundamental para asegurar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, reduciendo el riesgo de inconsistencias que afecten al usuario. En mérito de ello y de acuerdo con el análisis realizado al consumo de 44,801 m³ y de 46 m³, resultante de la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y facturados para el mes de agosto de 2025, y teniendo en cuenta la información en los sistemas, en relación con el comportamiento de los consumos en la suscripción y de acuerdo con la metodología establecida por la CREG en su Resolución 105_007 2024 y el CCU en la cláusula arriba mencionada, encontramos que la instalación no posee históricos válidos de consumos, que nos permitan realizar las comparaciones necesarias para determinar la existencia o no de desviaciones significativas para el mes reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 596219151 del martes, 7 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 201 m³, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas no se halló escape de gas. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de agosto de 2025, 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 de la instalación, Se realiza modificación provisional en el mes de septiembre en vez de 46 metros cúbicos, se cobra el promedio 12,539 m3 En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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:



HILDA MARIA LOPEZ ALVAREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.