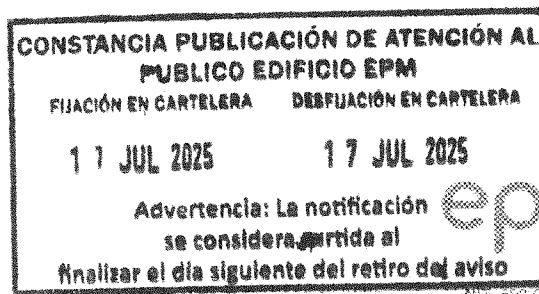


Medellín, 27 de Junio de 2025



Señor (a).

OMAR DE JESUS CIFUENTES RAMIREZ

PQR-12780812-R1F3A

RURAL_190642100027240117_CR 13 A 30 35 (IN 117)

SALGAR, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12780812-R1F3

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: 17/06/2025

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.

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,

LAURA MARCELA NAVAS



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190642100027240117-4-4



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.004.000 - 1

Caso Nro: PQR-12780812-R1F3 Fecha Creación: 13/06/2025 01:07:03 PM
Contacto: Omar De Jesus Cifuentes Ramirez
Instalación: 190642100027240117
Dirección: RURAL_190642100027240117_CR 13 A 30 35 (IN 117)
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: SALGAR
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilino se presenta inconforme por los altos consumos en la factura del mes de junio de 2025, correspondiente al servicio de gas indica que no se justifica el consumo de 31.8 m3. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

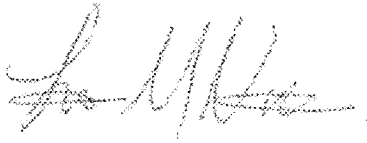
Nro. Respuesta: PQR-12780812-R1F3 Fecha Respuesta: 17/06/2025 04:01:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 31,89 metros cúbicos (M³) y aunque presentó desviación significativa debido (Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos doce (12) meses). Nuestra Empresa procedió a realizar la revisión previa No. 555473421, el día 20 de mayo de 2025, por medio de la aplicación de modelos de analítica de datos utilizando la metodología de árboles de clasificación con la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es debido a mayor uso del servicio, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de junio de 2025 son correctos. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 563488529 del martes, 17 de junio de 2025, en donde se encontró medidor bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura, se realiza prueba de estanquidad medidor funciona normal con carga registra sin carga no registra, se evidencia que tenía los quemadores de la estufa mal puestos y salía demasiado gas, por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio durante el periodo de consumo facturado. 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 junio 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, que en este caso corresponde a: 18,79 M³, se dejan en reclamación 13,1 M³, por valor de \$34.044. 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, 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 (Se anexa factura), también puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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.

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:



LAURA MARCELA NAVAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 11635324

DIRECCIÓN ENTREGA

CR 13 A 30 35 (IN 117)

MUNICIPIO: SALGAR-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1455674460

CLIENTE NOEMY AMPARO GUZMÁN VÉLEZ

CC/NIT: 21978059

CICLO: 106 - ESTRATO: 1

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 25/06/2025

NIT: 900001103-9

10024707/24-49

190642100027240117-106-010624401

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	122 kwh	\$48.053,56	138 kwh	\$58.488,93
GAS	19 m3	\$25.755,78	31.89 m3	\$59.585,47
TOTAL EPM				\$118.074,37
MYS CUENTAS VENCIDAS				\$87.659,03
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$13.938,05
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$34.044,45
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$185.627,00

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: \$98.634,17



(415)7707173981008(8020)108232972431(3900)185627(96)20250625

CONTRATO:
11635324

TOTAL A PAGAR \$185.627,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

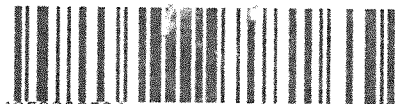
Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser grado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal, Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0090 de marzo 14/2019
Lic. Min. 001368 del 4/6/2020
Verificada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancías
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034053230504

CUFE

Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 090700 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 27/06/2025 11:01		ORIGEN: MEDELLIN-COLMBIA		DESTINO: SALGAR-ANTIOQUIA-COLMBIA		RES. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORTES		CENTRO DE COSTO 158		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		No. 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		COD. POSTAL ORIGEN 050013258		Cuenta: 03-001-0004430		No. 44		1	
PARA OMAR DE JESUS CIFUENTES RAMIREZ		PESO A COBRAR (kg) 1		VALOR DEC. ARADO 5000		No. 35		2	
CARRERA 13 A 30 35 INTERIOR 117		FLETE VARIABLE 0		VAL SERV ME 0		No. 40			
TEL 3103769339		CEDULA / TI / NIT		COD. POSTAL 056470275		No. 34			
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE VARIABLE 0		Otras (Nov Operativa/cerrado)			
PQR-12780812-R1F3		VALOR DECLARADO 5000		OTROS 0		Fecha de devolución al remitente		Suve completando la devolución	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega		Reciba a satisfacción Nombre CC y Sello Destinatario	
AVISO		CARTAPORTE NO		Fecha estimada de entrega: 07/07/2025				NIT 800.185.306-4	



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal, Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0090 de marzo 14/2019
Lic. Minic 001368 del 4/6/2020
Verificada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancías
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034053230504

CUFE

Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 090700 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

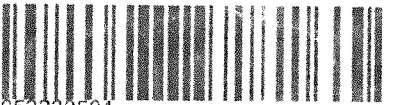
REC GENERACION/ADMISSION 27/06/2025 11:01		ORIGEN: MEDELLIN-COLMBIA		DESTINO: SALGAR-ANTIOQUIA-COLMBIA		RES. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORTES		CENTRO DE COSTO 158		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		No. 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		COD. POSTAL ORIGEN 050013258		Cuenta: 03-001-0004430		No. 44		1	
PARA OMAR DE JESUS CIFUENTES RAMIREZ		PESO A COBRAR (kg) 1		VALOR DEC. ARADO 5000		No. 35		2	
CARRERA 13 A 30 35 INTERIOR 117		FLETE VARIABLE 0		VAL SERV ME 0		No. 40			
TEL 3103769339		CEDULA / TI / NIT		COD. POSTAL 056470275		No. 34			
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE VARIABLE 0		Otras (Nov Operativa/cerrado)			
PQR-12780812-R1F3		VALOR DECLARADO 5000		OTROS 0		Fecha de devolución al remitente		Suve completando la devolución	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega		Reciba a satisfacción Nombre CC y Sello Destinatario	
AVISO		CARTAPORTE NO		Fecha estimada de entrega: 07/07/2025				NIT. 800.185.306-4	



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal, Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0090 de marzo 14/2019
Lic. Minic 001368 del 4/6/2020
Verificada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancías
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034053230504

CUFE

Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 090700 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 27/06/2025 11:01		ORIGEN: MEDELLIN-COLMBIA		DESTINO: SALGAR-ANTIOQUIA-COLMBIA		RES. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORTES		CENTRO DE COSTO 158		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		No. 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		COD. POSTAL ORIGEN 050013258		Cuenta: 03-001-0004430		No. 44		1	
PARA OMAR DE JESUS CIFUENTES RAMIREZ		PESO A COBRAR (kg) 1		VALOR DEC. ARADO 5000		No. 35		2	
CARRERA 13 A 30 35 INTERIOR 117		FLETE VARIABLE 0		VAL SERV ME 0		No. 40			
TEL 3103769339		CEDULA / TI / NIT		COD. POSTAL 056470275		No. 34			
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE VARIABLE 0		Otras (Nov Operativa/cerrado)			
PQR-12780812-R1F3		VALOR DECLARADO 5000		OTROS 0		Fecha de devolución al remitente		Suve completando la devolución	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega		Reciba a satisfacción Nombre CC y Sello Destinatario	
AVISO		CARTAPORTE NO		Fecha estimada de entrega: 07/07/2025				NIT 800.185.306-4	