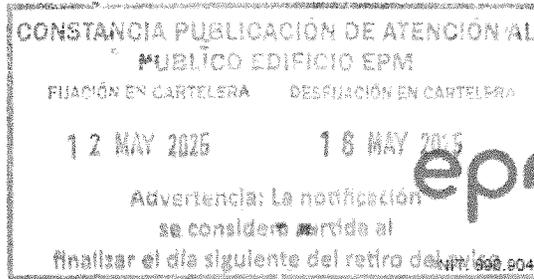


Medellín, 14 de Marzo de 2025



Señor (a).

AIDA NUBIA JARAMILLO MORENO

PQR-12478213-T7T1A

RURAL_190579100595100000_VILLAS DEL CORAL

PUERTO BERRÍO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12478213-T7T1

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.

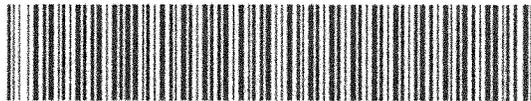
Fecha del acto que se notifica: 05/03/2025

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,

HENRY ALEXANDER GONZALEZ



190579100595100000-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.908 - 1

Caso Nro: PQR-12478213-T7T1 Fecha Creación: 20/02/2025 04:59:03 PM
Contacto: Aida Nubia Jaramillo Moreno
Instalación: 190579100595100000
Dirección: RURAL_190579100595100000_VILLAS DEL CORAL
Meses Reclamados: Febrero-2025;Enero-2025;Diciembre-2024;Noviembre-2024;
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: PUERTO BERRÍO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria del servicio, solicita revisar el consumo de gas natural facturado en los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero y febrero de 2025, manifiesta que la casa estuvo desocupada durante más de un año y lo volvieron a habitar el 08 de febrero de 2025, en el momento hay una inquilina (dos personas) y no está haciendo uso del servicio porque cocina en otro lugar, tienen los mismos electrodomésticos sin incrementar su uso, por ello considera que no hay justificación para el consumo facturado.

Nro. Respuesta: PQR-12478213-T7T1 Fecha Respuesta: 05/03/2025 06:05:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 75,486 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de febrero de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 529150958 del sábado 22 de febrero de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1348 M³, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas no se halló escape de gas, el medidor surte casa contigua. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. El consumo de 56,13 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de enero de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Teniendo en cuenta que para el mes de diciembre de 2024, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 60,002 metros cúbicos (m³), , sobrepasando el límite superior para el periodo y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, Nuestra empresa procedió con la revisión previa No. 503230903, el viernes 29 de noviembre de 2024, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo o nadie atendió. Por tal razón, se programó una segunda visita para el sábado 30 de noviembre de 2024, con el número de orden 504200549 y cuyo resultado fue: Casa Sola. Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, nuestra empresa y de acuerdo con el CCU, en su cláusula 44, está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa no es imputable a la misma. También se pudo establecer que, para noviembre de 2024, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 17,42 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior para el periodo y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 43, se encontró una desviación significativa en el consumo para el periodo reclamado. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación a través de un modelo analítico de datos, el cual consideró el comportamiento histórico de consumos de la instalación y utilizando el método denominado árboles de clasificación, logrando concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al 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 los meses de noviembre, diciembre 2024 y enero, febrero 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 27,678 m³. Se dejan en reclamación 47,81 m³, por valor de \$96.371 para el mes de febrero 2025. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Para los meses de enero 2025 y diciembre, noviembre de 2024, no se realiza separación de valores debido a que las facturas de esos meses se encuentran canceladas.

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:

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/ Razón Social:	AIDANUBIA JARAMILLO MORENO	Nombre/ Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDSELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDSELLIN
Dirección:	RURAL 190578100595100000 VILLAS DEL CORAL	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 12
Ciudad:	PUERTO BERRIO	Ciudad:	MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA518760955CO

CUMAYOS 3006 000 **472**

El usuario debe asegurarse de que los datos de los campos de envío sean correctos y válidos en la página web. 472 Postes no tiene responsabilidad por errores de información en la página web. 472 Postes no tiene responsabilidad por errores de información en la página web. 472 Postes no tiene responsabilidad por errores de información en la página web.

Valores		Destinatario		Remitente	
Peso Facturador (g):	260	Nombre/ Razón Social:	AIDANUBIA JARAMILLO MORENO	Orden de servicio:	17712445
Peso Volumétrico (g):	300	Dirección:	RURAL 190578100595100000 VILLAS DEL CORAL	Centro Operativo:	PO MEDSELLIN
Valor Declarado \$:	0	Tel:	3128175041	Fecha Pre-Admisión:	19/03/2025 11:51:02
Valor Flete \$:	22.650	Ciudad:	PUERTO BERRIO	Orden de servicio:	17712445
Costo de manejo \$:	50	Depto:	ANTIOQUIA	Nombre/ Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDSELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDSELLIN
Valor Total \$:	22.650 COP	Código Postal:	050035072	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
		Referencia:	PCR-12478213-7711A-0158	Departamento:	ANTIOQUIA
		Código Operativo:	3333469	Teléfono:	3806080
				Código Postal:	050035072



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
 Centro Operativo: PO MEDSELLIN
 Fecha Pre-Admisión: 19/03/2025 11:51:02
 RA518760955CO

Causa Devolución:		Cerrado	
NE	No existe	NI	No concluido
NS	No resiste	FA	Faltado
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
Firma nombre y/o sello de quien recibe:			
C.C. 19/03/2025 Hora:			
Fecha de entrega:			
Distribuidor:			
C.C. Gestión de entrega:			
1er		2do	

PO. MEDELLIN NOR-OCCIDENTE 3333 469