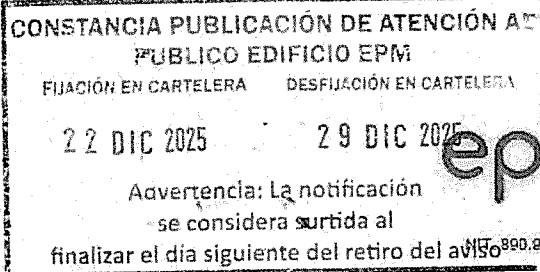


Medellín, 5 de Noviembre de 2025



Señor (a).

PEDRO NEL SERNA MAZO

PQR-13094594-Q0P0A

RURAL_190110200132710000_190110200132710000

BRICEÑO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13094594-Q0P0

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: 24/10/2025

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,

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190110200132710000-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996-1

Caso Nro: PQR-13094594-Q0P0 Fecha Creación: 09/10/2025 11:55:14 AM
Contacto: Pedro Nel Serna Mazo
Instalación: 190110200132710000
Dirección: RURAL_190110200132710000_190110200132710000
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BRICEÑO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de nieto de propietario realiza reclamación por alto consumo del servicio de energía con el contrato 10296806, para la factura trimestral del mes de septiembre de 2025, para lo cual solicita le realicen una revisión tanto de lectura como de instalaciones para determinar la causa del alto consumo. Manifiesta que la vivienda esta sola desde hace un año, solo tiene una nevera conectada porque temen que se dañe. No se realiza separación de valores dado que el usuario manifiesta el deseo de cancelar la factura. Se informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas. Usuario manifiesta no tener correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-13094594-Q0P0 Fecha Respuesta: 24/10/2025 04:43:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar en nuestros sistemas de información donde evidenciamos que, para liquidar el consumo del periodo del mes septiembre de 2025, se tomó lectura al medidor el 30 de agosto de 2025, el cual reportó 3316 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la lectura tomada en el periodo anterior 3117 kWh, arrojó un consumo de 199 kWh, unidades que no presentaron desviación significativa. En consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, en atención a la presente reclamación, se realizó una visita de revisión a la instalación el 15 de octubre de 2025. En dicha visita se encontró el medidor con una lectura de 3414 kWh, en normal funcionamiento. Se descartó error en la lectura, se verificó que no surte a otros inmuebles y no se evidenciaron daños eléctricos. Asimismo, se observó que las redes internas, las cuales se encuentran expuestas, presentan un estado regular, por lo que se recomienda realizar el mantenimiento correspondiente. Los valores facturados en el servicio de energía guardan directa relación con los consumos generados en el inmueble, liquidados por estrictas diferencias de lecturas tomadas al medidor, siendo este el único testigo que tiene nuestra empresa para medir el consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras éste funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes. Es importante mencionar que los consumos de energía pueden variar de un trimestre a otro por múltiples causas, entre ellas por la variación en el precio del kWh, el número de días del periodo facturado, número de personas, utilización de aparatos eléctricos de alto consumo de energía o el tiempo de utilización de los electrodomésticos. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo facturado del servicio de energía correspondiente al mes de septiembre de 2025, con periodicidad trimestral, es correcto, motivo por el cual no se realizarán modificaciones sobre los valores objeto de reclamo.

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:



CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

4-72

Destinatario

Nombre/Razón Social: PEDRO NEL SERNA MAZO
Dirección: RURAL 190110200132710000
Ciudad: BRICENO ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión:

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA545392623C0

CUMAYOS

3009
020

4-72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 11/11/2025 11:09:55

Orden de servicio: 18052386

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C/T.I: 890904996
Referencia: PQR-13094594-Q0P0 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: PEDRO NEL SERNA MAZO
Dirección: RURAL 190110200132710000 190110200132710000
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3009020
Ciudad: BRICENO ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA

Valores Destinatario Remitente
Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$22.650
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$22.650 COP

Dice Contener : AVISO

Observaciones del cliente :

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 11/11/2025

Distribuidor:

Código de entrega: 1171 DIC 2025

Gestión de entrega:

Ter

11 1 DIC 2025



33334693009020RA545392623C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Dayproel 75 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 47220000.

El usuario de esta expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72.com.co y sus datos personales para probar la entrega del envío. Para aporcar algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333
469