

Medellín, 5 de Noviembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

22 DIC 2025

29 DIC 2025



Advertencia: La notificación  
se considera surtida al  
finalizar el dia siguiente del retiro del aviso

Señor (a).

**PEDRO NEL SERNA MAZO**

RURAL\_190110200132710000\_190110200132710000

BRICEÑO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13094594-Q0P0A

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

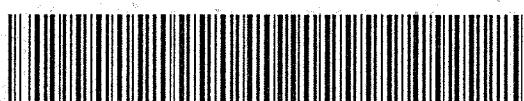
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier 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

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998-1

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.

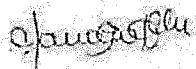
Nro. Respuesta: PQR-13094594-Q0P0 Fecha Respuesta: 24/10/2025 04:43:00 PM  
Resultado: No Accede

### 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Remitente

Nombre/Razón Social: PEDRO NEL SERNA MAZO  
Dirección: RICARDO TELLO 1000  
Ciudad: MEDELLIN  
Departamento: ANTIOQUIA  
Codigo Postal: 050035072  
Fecha admisión:

3009  
020  
CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo /

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 18052386

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

RA545392623CO

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:

Distribuidor:

C. M. 17 DIC 2025

Gestión de entrega:

1er

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PÚBLICAS - 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  
Ciudad:BRICEÑO\_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA Operativo:3009020

Peso Físico(grs):200 Dice Contener :AVISO  
Peso Volumétrico(grs):0  
Peso Facturado(grs):200  
Valor Declarado:\$0  
Valor Flete:\$22.650  
Costo de manejo:\$0  
Valor Total:\$22.650 COP  
Observaciones del cliente :



33334693009020RA545392623CO

Principal Oficina D. Colombia Díazpaz 75 C. # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co linea Kacord 018000 472000 / Tel. Cartago (571) 4722000

El usuario da expresa constancia que su conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratará sus datos personales para proveer la entrega del envío. Para ejercer algún derecho, servicio@correo472.com.co para consultar la Política de Tratamiento. www.4-72.com.co

PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE  
3333  
469