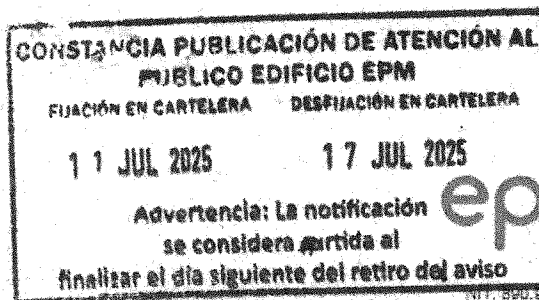


Medellín, 26 de Mayo de 2025



Señor (a).

OSIRIS SERNA MOSQUERA

PQR-12689263-R0D2A

RURAL_190838100308925320_190838100308925320

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12689263-R0D2

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.

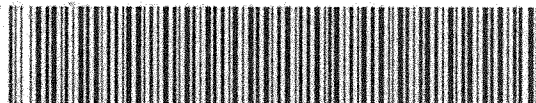
Fecha del acto que se notifica: 15/05/2025

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,

OCTAVIO ANDRES ARROYAVE CHICA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190838100308925320-4-0



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 900.904.908 - 1

Caso Nro: PQR-12689263-R0D2 Fecha Creación: 13/05/2025 10:22:00 AM
Contacto: Osiris Serna Mosquera
Instalación: 190838100308925320
Dirección: RURAL_190838100308925320_190838100308925320
Meses Reclamados: Mayo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario solicita revisar consumos de la factura de mayo de 2025, afirma que se incrementaron y siempre ha tenido los mismos usos, cliente insiste en una revisión del medidor pese a que se le explicó que los consumos no superaron el límite de desviación significativa e incluso están por debajo del promedio mensual. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal ya que no cuenta con correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-12689263-R0D2 Fecha Respuesta: 15/05/2025 11:40:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión de los registros del historial de consumos, en nuestros sistemas se encontró que para la facturación del mes de mayo de 2025, la cual corresponde a los consumos realizados del 14 de marzo al 12 de abril de 2025, en su instalación se facturó un consumo de 213 kilovatios hora, (Kwh), es decir, 10 Kwh por debajo del promedio mensual habitual que para ese mes estaba en 223 Kwh, es decir, no se evidencian incrementos en el consumo del servicio de energía, por el contrario, los consumos bajaron 10 kilovatios con respecto al promedio de consumos normal en la vivienda; sin embargo, ante la solicitud expresa del cliente, se envió a revisar la instalación el día 14 de mayo de 2025 en donde se encontró medidor funcionando correctamente y con lectura correcta, no se evidenció ninguna situación anormal que indique que los consumos cobrados no sean los correctos. Se calculó el consumo de energía proyectado para la próxima facturación con base en la revisión realizada y se obtuvo 203 kilovatios, es decir, un consumo que se encuentra dentro de los promedios que siempre ha tenido esta instalación. Los procesos de facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de mayo de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas.

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:



OCTAVIO ANDRES ARROYAVE CHICA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razon Social:	OSIRIS SERNA MOSQUERA	Nombre/Razon Social:	CARRERA 58 N° 42 - 12.
Dirección:	TURBO	Dirección:	MEDELLIN, ANTIOQUIA
Ciudad:	ANTIOQUIA	Ciudad:	ANTIOQUIA
Departamento:		Departamento:	050035072
Código postal:		Código postal:	RA526429303CO
Fecha admisión:		Envío:	

CUMAYOS 3003 000

El importe de los valores contenidos en este comprobante de envío, para efectos de pago, se debe cancelar en el momento de la entrega del correo en la oficina de destino o en la oficina de origen, según corresponda.

Valores		Destinatario		Remitente		
Peso Total (g):	1200	Nombre/Razon Social:	OSIRIS SERNA MOSQUERA	Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA	
Peso Volumen (g):	1200	Dirección:	RURAL, 18053810070825320 - 19053810010825320	Departamento:	ANTIOQUIA	
Peso Facturado (g):	1200	Teléfono:	14804334	Código Postal:	050035072	
Valor Declarado:	\$22.950	Código Postal:	050035072	Código Operativo:	333469	
Costo de manejo:	\$50	Observaciones del cliente:	28 JUN 2025			
Valor Total:	\$22.950					

Causal Devoluciones:	
SE Retenido	CAJ 03
NE No existe	CAJ 04
DE No reconocido	CAJ 05
DE Desconocido	CAJ 06
DE Dirección errada	CAJ 07
DE Faltante	CAJ 08
DE No cobrado	CAJ 09
DE No cobrado	CAJ 10
DE No cobrado	CAJ 11
DE No cobrado	CAJ 12
DE No cobrado	CAJ 13
DE No cobrado	CAJ 14
DE No cobrado	CAJ 15
DE No cobrado	CAJ 16
DE No cobrado	CAJ 17
DE No cobrado	CAJ 18
DE No cobrado	CAJ 19
DE No cobrado	CAJ 20

C.C.	
Distribuido:	2025
Fecha de entrega:	28 JUN 2025
Fecha de pago:	28 JUN 2025
Fecha de cobro:	28 JUN 2025
Fecha de cancelación:	28 JUN 2025
Fecha de devolución:	28 JUN 2025
Fecha de entrega:	28 JUN 2025
Fecha de pago:	28 JUN 2025
Fecha de cobro:	28 JUN 2025
Fecha de cancelación:	28 JUN 2025
Fecha de devolución:	28 JUN 2025

PO. MEDELLIN NOR-OCCIDENTE	
3333	469

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Nit 900.062.917-9

Fecha de admisión: 28/06/2025 11:47:22

RA526429303CO