

990.904.996 - 1

Medellín, 29 de Mayo de 2025

Señor (a).

BIADYS VIOLETH BERTEL OSORIO

PQR-12690375-X6W0A

RURAL_190665200626500000_SAN VICENTE

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12690375-X6W0

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: 20/05/2025

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,

YENCY YADIRA MURILLO CETRE



190665200626500000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12690375-X6W0 Fecha Creación: 13/05/2025 01:29:55 PM
Contacto: Biadys Violeth Bertel Osorio
Instalación: 190665200626500000
Dirección: RURAL_190665200626500000_SAN VICENTE
Meses Reclamados: Marzo-2025;Diciembre-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Biadys Violeth Bertel Osorio Cédula: 1041254545 Dirección: RURAL_190665200626500000_SAN VICENTE Contrato: 6420518 Teléfonos: 3043878184 Correo Electrónico: n/a Valor del reclamo: Diciembre \$1.259.364,71 + Marzo \$1.627.014,62 Meses a reclamar: Diciembre y Marzo sin ajustes Observación: Usuario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Diciembre y Marzo consumo trimestral en el servicio de Energía. Indica que hace 8 años está haciendo uso de un refrigerador y una vitrina donde exhibe carne de cerdo para la venta, ya que es su medio de trabajo, pero no había tenido jamás un consumo tal alto del servicio, informa que viven tres personas, hace uso del ventilador solo en las noches, lo que más utiliza es la lavadora, no hace uso del TV, residen en la vivienda hace 26 años, indica que le hicieron un arreglo en la energía y le pusieron el medidor muy alto y los técnicos le han mencionado que se dificulta la lectura, por tanto requiere que el medidor se baje un poco para evitar que la lectura que se esté realizando no sea la correcta. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 606d1691-dee8-43d4-bfdc-d9c04c6f05ee

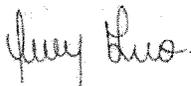
Nro. Respuesta: PQR-12690375-X6W0 Fecha Respuesta: 20/05/2025 01:55:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que los consumos de energía facturados para diciembre de 2024 y marzo de 2025 correspondientes a 1.761 Kilovatios Hora (kWh) y 2.096 kWh respectivamente, se observa que estos fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa según lo establece la Ley 142 de 1994 y la resolución CREG 105 de 2024. Según Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas (alto consumo) en el período de facturación analizado, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos. Motivo por el cual nuestra empresa no consideró necesario la investigación de los consumos registrados para diciembre de 2024 y marzo de 2025 y dio continuidad al proceso de facturación. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM que hayan generado incremento en los consumos del servicio de energía y que ameriten reconsiderar los consumos facturados; en cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera el envío de esta, teniendo en cuenta que los consumos han sido liquidados por la diferencia de lecturas reportadas por el medidor, siendo este el testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular para que revise las conexiones internas y electrodomésticos los cuales son propiedad del cliente. Por lo anterior, nuestra empresa no modifica los valores de energía facturados en diciembre de 2024 y marzo 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) meses que para la factura de marzo de 2025 que no ha sido pagada corresponde a 1.228,5 kWh. Se dejan 867,399 kWh en reclamación el valor de \$786.004. 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 adjunta factura modificada provisionalmente por valor de \$970.970. Si no interpone recursos de ley, 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:



YENCY YADIRA MURILLO CETRE
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190665200626500000-115-011586355

CONTRATO: 6420518
 DIRECCIÓN ENTREGA:
SAN VICENTE
 MUNICIPIO: **TURBO-ANTIOQUIA**
 DOCUMENTO No. **1443285396**
 CLIENTE: **BIADYS VIOLETH BERTEL OSORIO**
 CC/NIT: **1041254545**
 CICLO: **115** - ESTRATO: **1**

Facturación de:
MARZO/2025
 Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **23/05/2025**
 REFERENTE DE PAGO
1076463469-91

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	1761 kwh	\$1.259.711,67	2096 kwh	\$1.629.868,59
TOTAL EPM				\$1.629.868,35
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$127.105,75
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$786.004,10
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$970.970,00

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: **\$272.296,74**



(415)7707173981008(8020)107646346991(3900)970970(96)20250523

CONTRATO: 6420518

TOTAL A PAGAR \$970.970,00

*** 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 girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social: BIADYS VIOLETH BERTEL OSORIO	Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125	Dirección: MEDELLIN ANTIOQUIA
Ciudad: TURBO	Ciudad: MEDELLIN	Departamento: ANTIOQUIA	Departamento: ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA	Código postal: 050035072	Código postal: RA526995422CO	Envío
Fecha admisión:			



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.082.917-9
 Fecha Pre-Admisión: 04/06/2025 11:25:59

Valores	Destinatario	Remitente
Peso Facturado(gms): 200	Nombre/Razón Social: BIADYS VIOLETH BERTEL OSORIO	Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Peso Volumen(gms): 0	Dirección: RURAL, 109865290625000002, SAN VICENTE	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Valor Declarado: \$0	Tel: 302570210	Tel: 3809080
Valor Flete: \$22.650	Ciudad: TURBO	Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Valor Total: \$22.650 COP	Dpto: ANTIOQUIA	Dpto: ANTIOQUIA
	Dice Contenedor:	Código Operativo: 3333469
	Observaciones del cliente: PQR: 12890375-XEVIDA-0158	Código Postal: 050035072
		Código Operativo: 3333469
		Código Operativo: 3333469

3333469300380084526995422CO



El presente documento constituye un valor documental de carácter especial, emitido por el operador postal, el cual garantiza la entrega puntual y segura del contenido del mismo. El operador postal no se responsabiliza por el contenido del mismo. Para más información consulte el sitio web de la empresa.

<input checked="" type="checkbox"/> Retirado	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado
<input checked="" type="checkbox"/> No existe	<input type="checkbox"/> No conchado
<input checked="" type="checkbox"/> No insiste	<input type="checkbox"/> Fallido
<input checked="" type="checkbox"/> No reclamado	<input type="checkbox"/> Aprobado Cláusula
<input checked="" type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Dirección errada	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 04 JUN 2025

Distribuidor: TCA ANO A

Fecha de entrega: _____ Hora: _____

C.C. _____ Tel: _____

Gestión de entrega: Tel Zelo



RA526995422CO

PO.MEDELLIN 3333
 NOR-OCCIDENTE 469