

CONSTANCIA PUBLICACION AVISO
EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTELETA DESFIJACION EN CARTELETA

Medellín, 9 de Mayo de 2024

17 MAY 2024

23 MAY 2024



Advertencia: La notificación se

considerara surtida al

finalizar el día siguiente al retiro del aviso

NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

OVIDIO JESUS CALLEJAS URIBE

PQR-11623099-W4G9-RA

CR 23 B CL 84 B -182 (INTERIOR 230)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11623099-W4G9-R

Radicado Nro. 20240120067402

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: 29/04/2024

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,

CHRISTIAN LARA G.

CHRISTIAN DAVID LARA GALLEG0



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

058223204201820230-4-1

Medellín, 29 de abril de 2024

Señor
OVIDIO DE JESUS CALLEJAS URIBE
CR 23 B CL 84 B -182 (INTERIOR 230)
Teléfono: 312 600 48 39
Medellín, Antioquia

0156ER- 20240130102453

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20240120067402

Cordial saludo señor Ovidio de Jesús,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual usted nos presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en contra de la respuesta anunciada mediante el número de caso PQR-11623099-W4G9 del 10 de abril de 2024, y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El día 5 de abril de 2024, usted reclamó por el consumo de acueducto y alcantarillado ajustado en la cuenta de marzo de 2024, para el inmueble ubicado en la dirección CR 23 B CL 84 B -182 (INTERIOR 230) en Medellín - Antioquia, bajo el contrato 12197289.

Nuestra empresa el día 10 de abril de 2024 emitió respuesta, indicando acceder a sus pretensiones teniendo en cuenta que se evidenció una supuesta inconsistencia en las lecturas, por esto, rebajamos un total de \$21.875. Acto seguido fue notificada de la decisión donde se informó sobre los recursos de Ley que procedían y los requisitos para su presentación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado referenciado en el asunto, el 15 de abril de 2024 usted presentó los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en contra de la decisión anunciada a la reclamación mediante el caso número PQR-11623099-W4G9, donde argumentó estar en desacuerdo con la decisión dado que solo modificamos el consumo de acueducto, por lo que solicita que sea modificado el consumo de alcantarillado del periodo de marzo de 2024.

Es importante mencionar que el presente caso será atendido con base a la decisión inicial, la cual está relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado del periodo de marzo de 2024, en esta medida, le sugerimos que, en caso de que tenga alguna inconformidad frente a un tema diferente sobre el cual vamos a centrar nuestro análisis, lo invitamos a que la presente con un radicado independiente.

Por otra parte, consideramos importante mencionarle que esta respuesta será notificada a la dirección autorizada en su escrito toda vez que el correo indicado contiene errores que no garantizan que usted conozca esta decisión de manera oportuna.

Nuestra empresa en atención a los argumentos presentados en su escrito procedemos a verificar la información suministrada en su reclamación inicial examinando de acuerdo con la Ley 142 de 1994 en su artículo 146 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) si se presentó o no una desviación significativa, y de haberse presentado es necesario establecer si nuestro proceso de facturación se ajustó a la normatividad vigente. (artículo 149 de la Ley 142 de 1994).

Análisis adelantado por EPM

Para iniciar, le indicamos que, nuestra empresa debe hacer uso de instrumentos que la técnica haya dispuesto para medir sus consumos, que en este caso es el medidor, por lo tanto, el elemento de medición es el único testigo del consumo real demandado al interior del inmueble, componente principal del cobro.

Pero en los casos que se presente una variación o desviación significativa debemos de identificar la causa que originó el consumo de manera previa a su facturación. Existe desviación significativa cuando un consumo registrado presenta aumento o disminución de acuerdo con el límite definido para cada periodo respecto al promedio histórico de los últimos seis meses de la instalación dado que su facturación es mensual.

Al respecto se informa que, para el servicio de agua potable, la Comisión Reguladora de Agua Potable y Alcantarillado (CRA), según resolución 151 de 2001 en su Artículo 1.3.20.6 indica que para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, si la facturación es mensual se tendrán en cuenta los porcentajes que se señalan a continuación para determinar el límite de variación del consumo:

Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m³).

Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³).

De acuerdo con lo anterior y con el fin de dar claridad al origen del consumo reclamado, le mostramos a continuación el panorama del consumo para el periodo de marzo de 2024, donde hubo el siguiente comportamiento:

Mes-año Facturación	Lectura actual (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)	Consumo registrado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio (metros cúbicos)	% desviación permitido para el aumento	Límite Superior (metros cúbicos)	Consumo facturado (metros cúbicos)	Consumo dejado en investigación (metros cúbicos)
				Mes						
Marzo de 2024	618	593	25	feb-24	5	12,333	65%	20,350	25,00	0,00
				ene-24	16					
				dic-23	12					
				nov-23	16					
				oct-23	10					
				sep-23	15					

En este cuadro podemos evidenciar el consumo registrado, facturado; el cual fue determinado con base a las lecturas del medidor de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Además, se refleja el promedio y límite superior, el cual fue establecido de acuerdo con la normatividad vigente y el promedio de la categoría debido a las novedades que se han tenido en su instalación.

En el cuadro anterior también podemos evidenciar que este consumo presentó desviación significativa, lo que nos obliga a investigar la causa de este comportamiento, antes de facturar la totalidad de lo demandado.

En consecuencia, para identificar la causa de este comportamiento, enviamos comunicación con la orden 429608621 del 8 de marzo de 2024, indicando de manera previa sobre el objetivo de esta visita, fecha, consumo facturado, consumo dejado en investigación y jornada horaria a realizar revisión técnica en el inmueble, así mismo la posibilidad de estar acompañado de un técnico particular. En esta encontramos que se le dio claridad respecto al que el objetivo de la visita era validar el motivo por el cual se presentó un alto consumo en el inmueble, siendo objeto de investigación, así mismo se informó que en caso de identificarse una fuga perceptible se procedería con la facturación de la totalidad del consumo.

Es por esto por lo que el día 14 de marzo de 2024 visitamos su predio con la orden de trabajo 429591738, donde fuimos atendidos por usted, encontrando medidor con lectura 00622, con servicio controlado medidor no registra y viceversa, funciona vivienda, se revisa con geófono y se descartan fugas imperceptibles y perceptibles, no troca, no surte, no hay error lectura, sin embargo, fue posible identificar con su ayuda testimonial que la variación en el consumo fue debido a más uso del servicio por labores de aseo general y preparación de alimentos. Como prueba de la aceptación de este resultado por parte suya, evidenciamos que el acta de visita con la cual dejamos soporte documental de esta labor contiene su firma.

De acuerdo con lo anterior, definimos facturar de manera total el consumo registrado por el medidor, dado que identificamos la causa de la variación antes de elaborar esta factura (20/3/2024), situación que está contemplada en el contrato de condiciones uniformes del servicio de acueducto y alcantarillado y la Ley 142 de 1994, por lo que nuestro actuar es correcto.

Es de aclarar que en las revisiones ejecutadas en su instalación se descartaron todas las situaciones que se establecen en la norma que puedan generar alguna afectación en el consumo como lo son: existencia de fugas con ayuda de geófono, error lectura dado que son secuenciales, trocamiento con otra instalación; demostrando así la correcta aplicación



de la normatividad vigente. Además, garantizamos todas las etapas procesales a las que había lugar para cargar el cobro el cual consideramos correcto; dejando así, demostrado que su posición frente al tema carece de sustento legal y normativo.

En esta medida, ante el cumplimiento cabal de la normatividad vigente para poder facturar este consumo, decidimos reversar el ajuste realizado en su reclamación sobre el consumo de acueducto del mes de marzo de 2024 toda vez que los 25 metros cúbicos facturados en acueducto y alcantarillado son correctos dado que cumplen con las exigencias normativas a las que hay lugar, por esto, volvimos a cargar en su factura el valor de \$21.875, dejando así en firme el consumo registrado por el elemento de medida.

Por consiguiente, nuestra empresa modifica la decisión anunciada mediante el caso número PQR-11623099-W4G9 del 10 de abril de 2024, por el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en la cuenta de marzo de 2024, para el inmueble ubicado en la dirección CR 23 B CL 84 B -182 (INTERIOR 230) en Medellín - Antioquia, bajo el contrato 12197289, por considerar que este no debió haber sido modificado toda vez que cuenta con el suficiente acervo probatorio para dejarlo en firme; producto de esto volvimos a cargar en su factura el valor de \$21.875 que había sido modificado en la instancia de la reclamación.

Se separan provisionalmente los valores que son objeto de reclamo para el servicio de acueducto y alcantarillado por valor de \$101.488,87 de la factura de marzo-24 pendiente de pago que corresponde al consumo objetado. Se adjunta factura

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación, daremos traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo cual, la decisión final frente al valor que fue dejado en reclamación para su caso dependerá de esta entidad.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

CHRISTIAN LARA G.

CHRISTIAN DAVID LARA GALLEGO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-11623099-W4G9-R

Anexos (1 folio)

-Factura contrato 12197289

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
ABRIL/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: 09/05/2024

REFERENTE DE PAGO:
1003946201-47

CONTRATO: 12197289

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 23 B CL 84 B -182 (INTERIOR 230)

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1392880264**

CLIENTE: **LUIS ALBERTO PELAEZ LONDOÑO**

CC/NIT: **8304695**

CICLO: **16** - ESTRATO: **1**

058223204201820230-16-001628101

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	25 m3	\$64.774,97	13 m3	\$10.026,35
SANEAMIENTO	25 m3	\$50.807,24	13 m3	\$7.971,14
GAS	19 m3	\$24.128,31	20 m3	\$79.132,20
TOTAL EPM				\$97.129,32
MÁS CUENTAS VENCIDAS				\$214.880,27
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$23.763,28
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$101.488,87
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$234.284,00

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: **\$103.479,40**



(415)7707173981008(8020)100394620147(3900)234284(96)20240509

**CONTRATO:
12197289**

TOTAL A PAGAR

\$234.284,00

*** 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

**3333
477**

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.066.917-9
Munic. Bar. Medellín Expresos/

AL DIA 2024
Orden de servicio: **PO MEDELLIN**
Código Operativo: 17138758
Fecha pro-Admisión: 09/05/2024 08:18:54

AA002152278CO



Remitente		Destinatario		Valores	
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 Referencia: PQR-11823098-W4G9-R-A Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA Nombre/ Razón Social: DIVIDIO JESUS CALLEJAS URIBE Dirección: CR 23 B CL 84 B - 182 (INTERIOR 230) Tel: 3128004839 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA		NIT/C: CRT: 889004988 Teléfono: 380 80 80 Depto: ANTIOQUIA Código Postal: 050038072 Código Operativo: 3334489 Código Operativo: 3334477		Peso Filatelo(gm): 200 Peso Volumétrico(gm): 0 Peso Facturado(gm): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$12.400 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$12.400 COP	
Observaciones del cliente: PQR-11823098-W4G9-R <i>Depto. Cxl. Gu. Cxl.</i>		Dica Cepitener: 0156-AFSC Dpto: ANTIOQUIA		Dirección de entrega: 09 MAY 2024 Fecha de entrega: 09 MAY 2024 Distribuidor: OSCAR POLIGARRIN MONDIZ C.C.: 71785581 Tel: 31785581 Hora:	
Causal Devoluciones: <input checked="" type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NR No resida <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada		Firma nombre y/o sello de quien recibe: <input checked="" type="checkbox"/> CA Caratado <input type="checkbox"/> No contactado <input type="checkbox"/> FAL Faltado <input type="checkbox"/> AC Aparente Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor		C.C.: 71785581 Tel: 31785581 Hora:	
C.C.: 71785581 Tel: 31785581 Hora:		C.C.: 71785581 Tel: 31785581 Hora:		C.C.: 71785581 Tel: 31785581 Hora:	

3334593333477AA002152278CO



Principal: Bogotá D.C. Correo Regional: 050 # 85-85 Bogotá / www-72.com.co / Atención al Cliente: 01800 0121 / Si contacta: 018 422000
 [1] cuando el cliente autorice que los datos personales que se encuentran en este documento sean publicados en la página web, a fin de brindar un servicio personalizado, por favor autorizar la entrega de este servicio por correo electrónico a: atencioncliente@72.com.co Para transferir los datos de información, consulte www.72.com.co

**PO MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE**

**3333
469**