

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELETA DESFIJACIÓN EN CARTELETA

Medellín, 9 de Mayo de 2024

17 MAY 2024

23 MAY 2024



NIT. 890.904.998 - 1

Advertencia: La notificación se
considerará surtida al

finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Señor (a).

WILSON MURILLO GARCIA

PQR-11629444-W3Y6-RA

CR 24 DE CL 71 AB -23

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11629444-W3Y6-R

Radicado Nro. 20240120066397

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,

Juan Pelaez

JUAN CARLOS PELAEZ VELASQUEZ



057224451120230000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Medellín, 29 de abril de 2024

Señor
WILSON MURILLO GARCIA
CR 24 DE CL 71 AB -23
Teléfono 321 838 54 16
Medellin, Antioquia

0156ER-20240130101975

Asunto: Respuesta al radicado 20240120066397

Cordial saludo señor Wilson,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su escrito a través del cual presentó el recurso de reposición ante EPM, en contra de la respuesta entregada con el caso PQR-11629444-W3Y6 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 8 de abril de 2024 usted reclamó por consumos de aguas facturados en marzo de 2024 bajo el contrato Nro. 12575649, para el inmueble ubicado en la CR 24 DE CL 71 AB -23 de Medellín (Ant), trámite que fue registrado con caso PQR-11629444-W3Y6.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada personalmente el mismo día de su reclamación; mediante la cual, le comunicamos que el consumo se calculó por diferencia de lecturas, al presentarse desviación significativa se investigó encontrando como causa de la variación fuga perceptible abundante en sanitario y, los procesos de lectura y facturación se hallaron sin novedad estando sus valores ajustados a la norma.

Con lo anterior no se realizaron modificaciones sobre los valores objeto de reclamo; además, se informó el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994) y se dejó separado el valor de \$442.387 objeto de reclamo, aportando factura con los demás valores que no eran objeto de reclamo.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante EPM, en contra de la reclamación de caso PQR-11629444-W3Y6, argumentando en resumen que es imposible tal cantidad de consumo de agua por lo que tomaron como medida cerrar la llave del sanitario para evitar fuga y solicita evaluar correctamente

En el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete con relación a consumos de aguas facturados en marzo de 2024, objeto de inconformidad y por tanto de atención desde el reclamo inicial, por lo que, en caso de tener inconformidad por otros periodos podrá presentar el requerimiento en una de nuestras oficinas de atención presencial, de estimarlo necesario.

Análisis adelantado por EPM

Retomando el caso procedemos a verificar la información suministrada en la respuesta a su reclamación, donde se tuvo en cuenta examinar 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 (Art. 149 de la Ley 142/1994).

Para iniciar, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en la presente respuesta. Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un período de facturación respecto al promedio histórico de la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido y para determinarla se toma como referencia el consumo promedio histórico facturado de los últimos seis (6) meses Art. 149 de la ley 142/1994.

Dentro del proceso de facturación para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), ha establecido cuales son los parámetros de la desviación significativa del consumo, mediante el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, señalando que, se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos seis períodos, cuando la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: *"El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos (m3) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m3"*.

El 5 de marzo de 2024 se tomó lectura al medidor de acueducto hallándose en 90 m3 y la lectura anterior fue 25 m3, para un consumo registrado calculado por diferencia de lecturas a razón de 65 m3, los cuales, representaron alto consumo (desviación significativa), siendo obligación de nuestra empresa investigar la variación.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 413/2006 Art.12, mediante comunicado 429706133 del 8 de marzo de 2024 se anunció de visita para revisión a realizar para el día 14 de marzo de 2024, se informó que, durante la revisión podría ocurrir que, o bien se encontrara fuga perceptible, o que se tratara del mayor uso (por personas, cambio de uso u otros motivos) o fuga imperceptible, además se informó que podía estar acompañado de técnico particular.

Para la fecha anunciada el personal se presentó al inmueble con orden 429704572 encontrando medidor funcionando en normalidad, con servicio registra y controlando no se veía registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible, aforo consiste en 1 sanitario y llaves, no troca, no hay error lectura, no comparte el servicio, funciona vivienda, 6 personas, sin embargo, se encuentra que existe fuga perceptible, en accesorios de sanitario, lo cual se indicó remediar, fuga abundante, usuaria Sra. Jennifer Asprilla quedó enterada del informe de la revisión. Se anexa actas de anuncio y revision previa.

Identificada la causa de la variación, correspondiente a fuga perceptible, lo cual es responsabilidad del usuario remediar al tratarse de elementos de la propiedad con los que hace uso del servicio, se procedió a cargar correctamente el consumo de 65 m³ en la factura de marzo de 2024 (Consumo del 5 de febrero al 5 de marzo), cuenta generada el 20 de marzo de 2024.

Se precisa que, como la lectura fue el 5 de marzo, la revision el 14 de marzo y la generación de la factura el 20 de marzo, se ha cumplido con la investigación respectiva, realizada mediante revision previa a la facturación de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y el CCU.

En cumplimiento de la normativa expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), los consumos facturados en el servicio de alcantarillado son determinados por el registro del medidor de acueducto, de modo que se han facturado las mismas unidades en ambos servicios.

Con relacion a sus argumentos se informa que, se cumple con la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994), ya que se factura con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor de la instalación y se llevó a cabo el procedimiento para identificar la causa de la variación del consumo, que correspondió a fuga perceptible y siendo el sanitario perteneciente a la propiedad, es responsabilidad del propietario usuario remediar, esto con el fin de que el desperdicio del líquido no le cuente innecesariamente reflejándose en una mayor cuenta.

En la revisión se reporta fuga abundante para el periodo investigado, siendo esta la razón del aumento para el periodo y se debe tener en cuenta que el consumo se liquida mes vencido por lo que puede validar el periodo de consumo liquidado en la cuenta de marzo y comparar la fecha en la que vienen cerrando la llave y de otra parte la sugerencia es que el usuario remedie la situación que se presenta para que no le registren mayores consumos.

El estado de los elementos con los que hace uso del servicio, así como el uso de este son responsabilidad del usuario, por lo que no se encuentra motivo para modificar los consumos registrados en el inmueble.

Añadimos que, la red interna, acometida (tuberías) y medidor, corresponden al propietario o usuario de acuerdo con la normatividad vigente, quien puede realizar las acciones necesarias de mantenimiento preventivo para evitar fugas, así como reponer de manera correctiva, dado el caso. Se ilustra:



Revisados los argumentos expuestos por el recurrente y lo actuado por nuestra Empresa no se encontró mérito para revocar la determinación anunciada en la respuesta a la reclamación atendida con el caso PQR-11629444-W3Y6.

Consecuentes con lo anterior, se confirma la respuesta dada al reclamo relacionado con consumos de aguas facturados en marzo de 2024 bajo el contrato 12575649, toda vez que los consumos se facturan por estricta diferencia de lecturas y no presentan desviación significativa.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que queda agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

Por consiguiente, el valor \$442.387 que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado en su factura, la cual se adjunta a la presente comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio, así mismo y, si se requiere, se podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

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,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Juan Pelaez', written in a cursive style.

JUAN CARLOS PELAEZ VELASQUEZ
Empresas Públicas De Medellín, E.S.P

PQR-11629444-W3Y6-R

Anexo (3 folios)

- Factura actualizada para pago
- Anuncio y revisión previas

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
ABRIL/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: 09/05/2024

REFERENTE DE PAGO:
1003919883-24

CONTRATO: 12575649

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 24 DE CL 71 AB -23

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1392881960**

CLIENTE: **WILSON MURILO GARCIA**

CC/NIT: **11705868**

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

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	65 m3	\$264.355,76	36 m3	\$177.899,81
SANEAMIENTO	65 m3	\$206.541,05	36 m3	\$102.883,52
TOTAL EPM				\$280.783,39
MÁS CUENTAS VENCIDAS				\$442.398,98
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$12.183,63

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$735.366,00

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: **\$71.903,75**



(415)7707173981008(8020)100391988324(3900)735366(96)20240509

**CONTRATO:
12575649**

TOTAL A PAGAR \$735.366,00

*** 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

057224451120230000-16-001628016



Número Orden: 429706133
Dirección: CR 24 DE CL 71 AB -23
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 130421149

Elemento de medida: WATER TECH_SIRIUS-5_2022547840

VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios ha detectado un aumento en el consumo de acueducto en su inmueble, por lo tanto en el mes de Marzo de 2024 facturará 5 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 59 metros cúbicos, se dejará pendiente hasta que se identifique la causa de la desviación.

Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 14/Marzo/2024 entre las 07:00 am y las 12:00 pm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115 o Aguas de Malambo 01 8000 518196, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Durante la revisión se puede presentar una de las siguientes situaciones:

1. Escape de agua que se ve o se escucha en llaves, tanque del sanitario, lavamanos, duchas, lavaplatos, lavadero o demás puntos de consumo de agua (fuga perceptible)

2. Aumento de número de personas en el inmueble, cambio de uso del servicio (residencial-comercial) o cambios en la producción

3. Escape de agua, que no se ve o no se escucha y es solo detectable con instrumentos especializados (fuga imperceptible), que puede ser detectada por El prestador de los servicios públicos domiciliarios en la visita o en caso contrario por una empresa especializada contratada por usted.

En los casos 1 y 2, la totalidad del consumo dejado en estudio será cargado en el siguiente periodo de facturación. Para el caso 3 usted cuenta con dos meses para reparar la fuga y en ese tiempo el prestador de los servicios públicos domiciliarios facturará el promedio histórico de consumos de su inmueble. A partir del tercer mes se facturará la totalidad de lo registrado en el medidor. Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario: USUARIO ENTERADO

Atención de cierre: ATENDIDO

En calidad de: Arrendatario
Recibí a conformidad

Atendió: YENIFER ASPRILLA
Identificación: 1024945112

Firma:

YENIFER

OBSERVACIÓN: Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: VIVIENDA | Teléfono: 301110617 |
Además: USUARIO ENTERADO
FECHA y HORA: 08/MAR/2024 01:15 P. M.



REVISIÓN PREVIA
 Número Orden: 423704572
 Cliente: WILSON MURILLO GARCIA
 Dirección: CR 24 DE CL 71 AB -23
 AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad: CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
 Motivo: Solicitud de Investigación de Consumos
 Servicio Suscrito: 130421143

Fecha Inicio Revisión: 14/03/2024 08:25 a. m.

Apreciado usuario:
 Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de «acueducto, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
WATER TECH - SIRIUS-5	
Serie #: 2022547840	
Ubicación: AL FRENTE	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	14/mar/2024 00115
Anterior	5/feb/2024 00025
	90
	** CONSUMO ALTO **

Reporte

Observación Adicional: FUGA PERCEPTIBLE
 Tiempo de Ocupación: 8
 Unidad de Ocupación: DIA
 Otra observación: Existe fuga perceptible en: accesorios de sanitario | Se indica remediar | Medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar | Se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible | Afaro consiste en: 1 sanitario y llaves | No hay tratamiento, no hay error lectura | Comparte el servicio: no | Funciona: vivienda | Además: fuga abundante | Usuario queda enterado del informe de la revisión.
 Nro. De Personas: 6

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 14/MAR/2024 08:30 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:
 ATENDIDO

Firma:

JENNIFER

Usuario Jennifer Asprill= 1029945112

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.
 Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor: GIRALDO LOTERO SEBASTIAN Identificación: 1001351645
 CON2425 14/MAR/2024 08:30 A. M.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.082.917-9

472

3333
000

AL DIA 2024
Centro Operativo : PO MEDELLIN
Orden de servicio: 17138728
Fecha Pre-Admisión: 09/09/2024 08:19:54

AA002152281CO

Nombre Razon Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN

Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 NITC: CFI:1880904998

Referencia: PQR-11829444-W3Y6-R-A Teléfono: 380 80 80 Código Postal: 050035072

Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333486

Nombre Razon Social: WILSON MIRILLO GARCIA

Dirección: CR 24 DE CL 71 AB -23 Código Postal: Código Operativo: 3333000

Tel: 3218385418 Depto: ANTIOQUIA

Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA

Peso Fisico(gramos): 200 Dice Contener: 0466-AJISO

Peso Volumetrico(gramos): 0 Observaciones del cliente: PQR-11829444-W3Y6-R

Valor Declarado: \$0

Valor Flete: \$12 400

Costo de manejo: \$0

Valor Total: \$12 400 COP

Causas Devoluciones:

RE	Rehusado	CI	C2	Cerrado
NE	No existe	NI	NI	No controlado
NR	No reside	FA	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor
DE	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 10/09/2024

Distribuidor: 1020349263

C.C. Gestión de entrega: 1068/24



3333469333000AA002152281CO

El usuario debe tener presente que los contenidos del contrato quedan reservados y válidos en la medida en que el usuario no los haya renunciado expresamente en el momento de la suscripción. Para obtener más información, favor consultar la Política de Privacidad en el sitio www.472.com.co

3333
000
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE
469