

Medellín, 17 de Marzo de 2025

Señor (a).

MANUEL ENRIQUE PADILLA POLO

PQR-12481596-M2L5-RA

RURAL_190045100800450000_CLL110 112-29 B LOS
LAURELES

APARTADÓ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Instalación RURAL_190045100800450000_CLL110 112-29 B LOS LAURELES

PQR-12481596-M2L5-R

Radicado Nro. 20250120034680

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas.

Garantizando sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se le notifica 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., contratista de Aguas Regionales S.A. E.S.P.

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,

DEISY CARINA DUQUE GALLEGO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190045100800450000-4-1

Medellín, 06 de marzo de 2025

Señor

0156ER- 20250130043944

MANUEL ENRIQUE PADILLA POLO

190045100800450000_CLL110 112-29 B LOS LAURELES

Teléfono 3226271236

Apartadó, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120034680

Cordial saludo señor Manuel Enrique,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada bajo el caso Nro. PQR-12481596-M2L5, con el consumo de acueducto/alcantarillado ajustado de diciembre 2024 en el estado de cuenta de enero 2025 para el inmueble ubicado en la instalación 190045100800450000_CLL110 112-29 B LOS LAURELES del municipio de Apartadó, suscrito al contrato 6328462 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 21 de febrero de 2025, mediante atención presencial, usted reclamó por el consumo de acueducto/alcantarillado ajustado de diciembre 2024 en el estado de cuenta de enero 2025, asociado al contrato 6328462, para la instalación 190045100800450000_CLL110 112-29 B LOS LAURELES del municipio de Apartadó, trámite que fue registrado con la PQR-12481596-M2L5.

Nuestra empresa tomó una decisión el mismo día, la cual le fue notificada personalmente, en la respuesta le comunicamos que los consumos reclamados son considerados correctos y ajustados a la norma. Además, le dimos a conocer 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).

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta comunicada en la decisión emitida con la PQR-12481596-M2L5, argumentando no estar de acuerdo con lo indicado en la respuesta inicial, toda vez que el consumo es excesivo y no se ajusta a la realidad, y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Sobre los argumentos que expone en su comunicación, es importante indicarle que la reclamación inicial fue atendida por el consumo de acueducto y alcantarillado del mes de diciembre de 2024 y que posteriormente fueron ajustados en el siguiente estado de cuenta enero 2025, y al respecto, el recurso de reposición define su alcance en la revisión de la decisión anterior con el fin de identificar todos los aspectos involucrados en la misma y entrar a resolver si se encuentran méritos para confirmar, modificar o revocar, por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes por no ser parte de esta.

Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

En el análisis de su caso es importante darle a conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma pueda comprender la información relacionada en el presente oficio. Esta se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6) meses.

Realizados los análisis encontramos que, 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 periodos, 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 40 m³.

Así las cosas, para liquidar el servicio de acueducto y alcantarillado de **diciembre 2024**, consumo registrado entre el 30/10/24 al 28/11/24, donde se tomó lectura al medidor el 28/11/2024, la cual reportó 1992 y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior 1978, arrojó un consumo de 14 m³, y en el análisis se encontró una desviación significativa, al superar el límite establecido para el periodo 10,175 m³, razón por la cual se dejan en investigación 7,830 m³ y se procede a facturar 6,170 m³. como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, tal como se muestra a continuación:

Agua y Alcantarillado									
Consumo Representado en metros cúbicos (m3)									
Mes de Facturación	Lectura actual tomada (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)	Consumo liquidado (metros cúbicos)	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio (metros cúbicos)	% desviación permitido para el aumento	Límite Superior (metros cúbicos)	Consumo facturado (metros cúbicos)
				Mes	Consumo				
dic-24	1992	1978	14	nov-24	5	6,17	65	10,175	6,17
				oct-24	9				
				sep-24	6				
				ago-24	6				
				jul-24	7				
				jun-24	4				

Para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto.

No obstante, con el fin de determinar la causa que ocasiono la variación en el consumo para el periodo analizado, se emitió bajo la orden Nro. 504056551 el 11/12/2024, el aviso donde se informaba que se realizaría una inspección técnica en el inmueble para el 19/12/2024 en el horario comprendido entre las 07:00 am y las 12:00 pm.

El día informado procedimos a realizar la revisión previa, según consta en el acta Nro. 504042335, la cual no se logró llevar a cabo, debido a que, el usuario señor Elkin Perdomo manifiesta que no esta autorizado para permitir la revisión, determinando que el usuario no permite la revisión, por lo tanto, se programa una segunda y última visita para el 26/12/2024 entre las 12:01:00 a 18:00:00, en los mismos términos de la carta inicial. (Resolución CRA 413/2006 Art.12).

Posteriormente el día informado mediante la orden Nro. 510226649 se llevo a cabo inspección técnica, allí se evidenció que la variación en el consumo obedece al aumento de número de personas (1) en la vivienda hace dos meses, Medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible, no hay error lectura, no hay trocamiento, se tiene entonces que el aumento de consumo de acueducto se debe a la ocupación de una persona mas en la vivienda hace dos meses, según información suministrada por usted, quien atendió la visita y queda enterado del informe de la revisión.

El acta fue debidamente firmada por quien atendió la visita, en aceptación de la información allí registrada, por consiguiente, se considera agotado el contenido obligacional del artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Al verificar en nuestros sistemas de información, se evidenció que ambas revisiones fueron anunciadas correctamente, y realizadas dentro del periodo de facturación correspondiente al mes de diciembre, donde en ella se determinó la causa del incremento en el consumo de acueducto y alcantarillado, (la variación en el nivel de utilización obedece a mayor uso del servicio por ocupación de una persona adicional en la vivienda), cumpliendo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, en su artículo 149.

De acuerdo con el resultado de la visita, donde se pudo determinar que el alto consumo obedecía causas atribuibles al usuario, por aumento de personas en el inmueble, nuestra

empresa procedió a facturar en la cuenta de enero de 2025 los 7,830 m³ que se encontraban en investigación de diciembre bajo el concepto de "Ajustes conceptos facturados", así mismo se reflejo en el estado de cuenta:

Servicio, Concepto-Periodo	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
Agua Potable Uraba - Consumo Dic-24	7,830	2.417,200	18.926,68
Agua Potable Uraba - Subs Consumo Dic-24	7,830		-3.785,34
Alcantarillado Uraba - Consumo Dic-24	7,830	3.115,510	24.394,44
Alcantarillado Uraba - Subs Consumo Dic-24	7,830		-9.757,78
TOTAL			\$29.778,00

Lo anterior, teniendo en cuenta que, el CCU en su cláusula 39 literal (a), establece que, si en el momento en el que se realiza la revisión previa, se verifique la lectura del medidor, se valide técnicamente el servicio y se recoja las pruebas testimoniales que permitan establecer eventos como fuga perceptible, reparaciones, cambio de hábitos de consumo, entre otros, que hayan sido los causantes de la desviación significativa, esta declaración se tomará como causa imputable al usuario y por tanto se podrá realizar la facturación del consumo en investigación.

Es importante indicar que, nuestra empresa en la revisión previa descartó la existencia de errores en la lectura tomada, así como posibles fugas imperceptibles, trocamiento y surtimiento a otras instalaciones. Adicionalmente, se evidenció que el medidor se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento y, en consecuencia, el alto consumo no obedeció a causas imputables a procesos derivados de la prestación del servicio por parte nuestra.

Por el contrario, se estableció que el aumento en la carga consumida fue por mayor uso del servicio por aumento de usuarios, lo cual fue declarado por usted que estuvo presente durante la revisión, es decir que, durante el periodo investigado el inmueble estuvo habitado por la persona adicional, y, en ese caso es evidente la relación (causa - efecto) que se establece al tener un incremento en el consumo cuando se presentó la variación en el nivel de utilización y como consecuencia de esto se tiene que, a mayor consumo, mayor será el valor de la factura.

Así mismo, es importante considerar que el consumo puede variar de un mes a otro en atención a situaciones que inciden directamente en su comportamiento, como son el número de días facturados, los cuales oscilan entre 28 y 32 días, y aspectos relacionados con temporadas de vacaciones, visitas transitorias al inmueble, entre otros. Además, se debe tener en cuenta que la facturación se elabora mes vencido, por lo que de presentarse cambios en los hábitos de uso estos no se reflejan inmediatamente.

Concluimos entonces que, en atención al recurso de reposición que compete a nuestra empresa, no se encuentra mérito alguno para modificar ni revocar la decisión notificada en respuesta a su reclamación inicial.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión anunciada mediante el caso No. PQR-12481596-M2L5, relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado ajustado de diciembre 2024 y facturado en el estado de cuenta de enero 2025, en el contrato 6328462; toda vez que, pudimos confirmar que nuestra empresa dio estricto

cumplimiento a la normatividad vigente investigando los consumos que presentaron desviación significativa, los cuales fueron cobrados de forma posterior, al identificar que eran atribuibles al usuario por mayor uso del servicio.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Es preciso aclarar que, no se da aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, separando provisionalmente los valores objeto de reclamo, toda vez que el concepto de acueducto y alcantarillado ya registra cancelado.

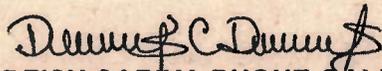
Para finalizar, le informamos que se envía respuesta a su requerimiento a la dirección de prestación del servicio 190045100800450000_CLL110 112-29 B LOS LAURELES de Apartadó, dado que, si bien autorizó ser notificado en un correo electrónico, evidenciamos que el mismo es ilegible. Por tanto, siendo garantistas en el proceso de notificación, se realiza a la dirección antes descrita con envío de citación a través de mensaje de texto conforme también lo autorizó.

NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones al correo electrónico americantfarmers2015@gmail.com y Celular, 3226271236

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,


DEISY CARINA DUQUE GALLEGO.
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12481596-M2L5-R

4-72

3003
455

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

México Concesión de Correos/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 17/03/2025 11:04:30



Orden de servicio: 17709021

RA518504461C0

Valores	Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN	NIT/C.C.T.I:890904996	Causal Devoluciones:		
	Destinatario	Dirección:CRA. 58 NO. 42-125 PISO 4		<input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada	<input type="checkbox"/> C1 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 No contactado <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	
Peso Físico(grs):200 Peso Volumétrico(grs):0 Peso Facturado(grs):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$22.650 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$22.650 COP		Referencia:PQR-12481596-M2L5-R	Teléfono:3808080	Código Postal:050035072		
		Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto:ANTIOQUIA	Código Operativo:3333469		
		Nombre/ Razón Social: MANUEL ENRIQUE PADILLA POLO	Dirección:RURAL_190045100800450000_CLL110 112-29 B LOS LAURELES			Firma nombre y/o sello de quien recibe:
		Tel:	Código Postal:057841056	Código Operativo:300346903		Fecha de entrega:
		Ciudad:APARTADO_ANTIOQUIA	Depto:ANTIOQUIA		Distribuidor:	
		Observación del cliente:			Gestión de entrega:	
		Dice Contener: AVISO			1er	2da
		Observación del cliente:			El servicio de correo certificado de Colombia Dirección: Cra 64 C No. 72-20 Medellín, Antioquia Teléfono: (57) 6042074 Mail: principal@correosnc.com.co	



33334693003455RA518504461C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 11 20 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratándose de datos personales para probar la entrega del envío. Para reportar algún reclamo: servicioscliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE