



Medellín, 08 de mayo de 2024

Señora
LUZ MARINA MUÑOZ MUÑOZ
fremiscolmo206@gmail.com

0156REC- 20240130108823

Asunto: Respuesta a los radicados 20240120077218 - 20240120078300

Cordial saludo señora Luz Marina,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades por ello analizamos su requerimiento, donde manifiesta inconformidad con el sobre consumo de acueducto facturado bajo el contrato 283508 para la instalación 146013907000000201 del municipio de Medellín y con el fin de brindarle una respuesta, consideramos los siguientes elementos:

De acuerdo con lo manifestado procederemos a atenderle los servicios de acueducto y alcantarillado en el periodo de abril de 2024.

Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este 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. 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).

Es importante indicar que el consumo de acueducto registrado por el elemento de medición para el periodo de facturación de abril de 2024 por 32 metros cúbicos (m³) configuro desviación significativa respecto al promedio histórico de consumos de su propiedad y a la variación porcentual permitida según lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, al sobrepasar el límite superior, razón por la cual, en este periodo de facturación nuestra empresa procedió a facturar de manera provisional un consumo promediado de solo 18.67 m³ en lugar del consumo registrado y dejo en proceso de investigación, pendiente por facturar el consumo excedente de 13.33 m³ hasta hallar la causa de la desviación.

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, nuestra empresa ha iniciado el proceso de investigación de la causa de esta desviación y en este proceso se adelantarán las acciones y actividades normativas para hallar con la causa, como es el anuncio por escrito de las visitas de revisión técnica o si es del caso, realizarle pruebas de precisión de la medida al medidor antes de proceder con su facturación, hasta el momento este consumo excedente de 13.33 m³ continua en proceso de investigación y no se encuentra facturado.

Es por esto por lo que en el evento de que dicho consumo de acueducto como de alcantarillado fuese facturado, en un nuevo escrito podrá manifestar su inconformidad con el objetivo de que nuestra empresa lleve a cabo el análisis respectivo.

En cuanto al consumo relacionado al alcantarillado, es importante precisar que este se cobra con base en los metros cúbicos registrados en el medidor correspondiente al servicio de agua potable, aplicándose la tarifa propia de ese servicio, basada en sus propios componentes, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1º, del Artículo 2 del Decreto 069 de agosto 29 de 1996, expedido por la Junta Directiva de Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. En otras palabras, el consumo de agua que utiliza un inmueble determinado, lo registra el contador de acueducto en metros cúbicos y sobre este mismo volumen el consumo de alcantarillado.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo facturado por promedio en el servicio de acueducto y alcantarillado en el mes de abril de 2023 es correcto, motivo por el cual, no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo.

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.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



JUAN CAMILO AGUDELO ARANGO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-10801522-W7Q4

