

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

14 MAY 2024

20 MAY 2024

Medellín, 30 de Abril de 2024

Advertencia: La notificación se
considerará surtida al
finalizar el día siguiente al retiro del aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

MARIA LUCIA MONSALVE MONSALVE

PQR-11548238-H5Y6-RA

CL 31 CR 54 -46 barrio la florida

bello, antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11548238-H5Y6-R

Radicado Nro. 20240120058316

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: 19/04/2024

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 Peláez

JUAN CARLOS PELAEZ VELASQUEZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

093511004000460000-4-1

Medellín, 19 de abril de 2024

Señora
MARIA LUCIA MONSALVE MONSALVE
CL 31 CR 54 -46 barrio la florida
Teléfono 316 446 62 34
Bello, Antioquia

0156ER- 20240130094702

Asunto: Respuesta al radicado 20240120058316

Cordial saludo señora María Lucia,

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-11548238-H5Y6 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 5 de marzo de 2024 usted reclamó por consumos de aguas facturados en enero, febrero y marzo de 2024 bajo el contrato Nro. 2102862, para el inmueble ubicado en la CL 31 CR 54 -46 de Bello (Ant), trámite que fue registrado con caso PQR-11548238-H5Y6.

Nuestra empresa tomó una decisión el 22 de marzo de 2024, para la cual fue citada a notificarse, acto surtido personalmente; en la respuesta le comunicamos que los consumos se consideraban correctos informando las razones de ello.

Con lo anterior, no se realizaron modificaciones sobre los valores objeto de reclamo, se informaron los recursos que procedían contra la decisión, se separó valores 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-11548238-H5Y6, argumentando inconformidad por el consumo solicitando revisión y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

Retomando el caso procedimos a verificar encontrando que nuestra empresa realizó el cálculo de los consumos por diferencia de lecturas e investigó la variación cuando se presentó desviación significativa ordenando revisiones previas anunciadas, pero se encontró el inmueble solo y sin nadie para atender.

En atención al presente oficio se hizo la revisión 435954403 el 6 de abril de 2024 encontrando fuga imperceptible, se reporta localizada por la llave de lavadora ("se localiza fuga en el piso donde está la lavadora por lo que se ven algunas paredes con humedad") y se indicó que a partir de la fecha de la detección dispone de 2 meses para remediar o de lo contrario se facturará el consumo total de acuerdo con la normatividad vigente.

De este modo, revisados los argumentos expuestos por el recurrente, el historial de consumos asociados a los meses objetados y lo actuado por nuestra Empresa, se encontró mérito para revocar la determinación anunciada en la respuesta a la reclamación atendida con el caso PQR-11548238-H5Y6

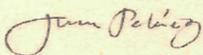
Consecuentes con lo anterior, se procede a ajustar para aguas el mayor consumo, es decir, lo que está por encima del promedio histórico siendo para enero 10,43 m³ que se reflejaron por ajustes en marzo, para febrero 11,43 m³ que se reflejaron ajustados en marzo y 8,3 m³ propios para marzo de 2024, ajuste total equivalente a \$238.980,1.

Como el contrato a la fecha tenía saldo pendiente por \$236.647,7 y se ha realizado un ajuste por \$238.980,1, el contrato quedó en saldo \$0 y a la vez con saldo a favor por \$2332,4 que será abonado en el próximo estado de cuenta o hasta agotarse. Se anexa factura corregida.

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.

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,



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

PQR-11548238-H5Y6-R

Anexo (2 folios)

- Factura corregida
- Acta revisión

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
ABRIL/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: 18/04/2024

REFERENTE DE PAGO:
1002385438-73

CONTRATO: 2102862

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 31 CR 54 -46

MUNICIPIO: BELLO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1389856528

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 3 - ESTRATO: 3

093511004000460000-3-000328300

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	21 m3	\$104.671,66	23 m3	\$68.212,22
SANEAMIENTO	21 m3	\$75.062,15	23 m3	\$46.464,63
ENERGÍA	1 kwh	\$764,02	0 kwh	\$11.986,86
TOTAL EPM			\$126.663,71	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$40.218,81	
SALDO APLICA			-\$166.873,16	
SALDO A FAVOR			\$2.332,40	

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$0,00

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: \$5.162,74



(415)7707173981008(8020)100238543873(3900)00(96)20240522



CONTRATO:2102862

TOTAL A PAGAR \$0,00

* 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



REVISAR CONSUMOS
 Número Orden: 435954403
 Cliente:
 Dirección: CL 31 CR 54 -46
 AN BELLO - Antioquia

Actividad: REVISAR CONSUMOS AGUA POTABLE
 Servicio Suscrito: 9258953

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 dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:		REVISADO
ACUEDUCTO	142 - 1940	
Serie #:	2013103071	
Ubicación:	AFUERA	
Medida(s):		
Acueducto		
lectura	6/abr/2024	01873

Reporte
 Observaciones adicionales: FUGA IMPERCEPTIBLE
 Tiempo de Ocupación: 21
 Unidad de Ocupación: AÑO
 Otra observación: Existe fuga imperceptible | Se revisó con geófono | Localizada en: por la llave de lavadora| Se informa al usuario que a partir de su detección dispone de 2 meses para remediar, de lo contrario se facturará el consumo total investigado conforme a la normatividad | Aforo consiste en: 1 sanitario 6 llaves | No hay trocamiento, no hay error lectura | Medidor con servicio registra | Comparte el servicio: no | Funciona: vivienda | Nro. De Personas: 1

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 06/ABR/2024 03:33 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO
 Además: se localiza fuga en el piso donde está la lavadora por lo que se ven algunas paredes con humedad se le informa al propietario para que pueda solucionar la novedad lo antes posible| Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

Lucia

Propietario María Lucía Monsalve 43431262

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

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: GUERRERO PRECIADO JAMES HERNAN
 Identificación: 1128400142
 CON2436 06/ABR/2024 03:33 P. M.

