

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

14 MAY 2024

20 MAY 2024

Medellín, 2 de Mayo de 2024

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



NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

JOHAN DAVID PALACIO VANEGAS

CL 84 CR 67 D -4 (INTERIOR 201)

BELLO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11611790-T1C0-R

Radicado Nro. 20240120061157

PQR-11611790-T1C0-RA

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: 22/04/2024

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,

YENY ANDREA ORTIZ DAVID



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

098614007400040201-4-1

ATC-FR-34 V02 08/09/2023



Medellín, 22 de abril de 2024

Señor
JOHAN DAVID PALACIO VANEGAS
CL 84 CR 67 D -4 (INTERIOR 201)
Teléfono: 313 692 67 93
Bello, Antioquia

0156ER-20240130096723

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20240120061157

Cordial saludo señor Johan David,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en el caso PQR-11611790-T1C0, relacionada con el consumo facturado en marzo de 2024 para los servicios de acueducto y alcantarillado de la dirección CL 84 CR 67 D -4 (INTERIOR 201) del municipio de Bello, Antioquia, suscritos bajo el contrato N°11485966, y, con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

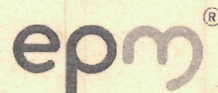
El 02 de abril de 2024 por medio de nuestro Canal de Atención Presencial, usted presentó inconformidad por los consumos facturados en el mes de marzo de 2024 para los servicios de acueducto y alcantarillado suscritos en el contrato N°11485966, indicando el inmueble se encuentra habitado por 4 personas desde hace mucho tiempo por lo que no justifica el consumo ya que no ha tenido ninguna novedad, trámite que fue registrado en nuestro sistema con el caso PQR-11611790-T1C0.

Nuestra empresa tomó una decisión ese mismo día la cual fue notificada personalmente, en ella se resolvió no acceder a la inconformidad presentada, toda vez que el consumo facturado se encontró ajustado a la normatividad vigente y al contrato de condiciones uniformes; a su vez, 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 usted presentó los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la SSPD en contra de la decisión entregada en el caso PQR-11611790-T1C0, dada su inconformidad con el cobro elevado e injustificado para los servicios públicos, por lo que en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el trámite del reclamo.

Se aclara que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión con la que se haya puesto fin a un proceso administrativo; por tal motivo, la PQR-11611790-



T1C0 fue presentada y registrada por el cobro de consumo de acueducto y alcantarillado facturados en marzo de 2024; por esta razón, en el recurso tramitado no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación por no ser parte de esta.

Análisis adelantado por EPM

Al retomar su reclamación, debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) si se presentó o no una desviación significativa y, de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Al respecto, aclaramos que el concepto de desviación significativa 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 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.

Dentro del proceso de facturación 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), y sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³).

Con base en lo anterior encontramos que, al preparar la facturación del periodo de marzo, estado de cuenta que contiene lo demandado en el predio del 29/01/2024 al 28/02/2024, el consumo registrado por el medidor a razón de 85 metros cúbicos (m³) presentó desviación significativa, toda vez que estuvo por fuera del límite superior establecido para el mes, el cual detallamos a continuación:

Mes-año Facturación	Lectura actual (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)	Constante	Consumo registrado (metros cúbicos)	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	Consumo					
Marzo de 2024	2194	2109	1	85	feb-24	17	21,000	65%	34,650	85,00	0,00
					ene-24	18					
					dic-23	20					
					nov-23	20					
					oct-23	23					
					sep-23	28					

**El alcantarillado se factura de acuerdo con los registros tomados del medidor del servicio de acueducto.*

Por este motivo, se consideró necesario realizar una revisión previa, trámite que se llevó a cabo el día 08/03/2024 conforme se anunció previamente mediante la orden N°428267959 del 04/03/2024. En esta visita se identificó que, el aumento del consumo obedece a la variación en el nivel de utilización por mayor uso, ya que de acuerdo con la información suministrada por la usuaria señora Daniela Velásquez se tuvo un mayor en aseo general



durante el periodo de enero y febrero, la vivienda es habitada por 7 personas desde hace 8 años.

Es de anotar que, en la visita antes mencionada, se verificó el estado de la instalación, descartando que se presentaran tanto fugas perceptibles como imperceptibles, y se consultó sobre las posibles causas que originaron la desviación del consumo (cambio en hábitos de consumo o uso, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras) realizando, además, inspección ocular al medidor.

Así mismo, descartamos la posibilidad de la existencia de trocamiento u otra causa que incidiera en el consumo, descartando también errores en la toma de las lecturas, garantizando así que se realizó una correcta medición de los consumos.

En consecuencia, nuestra empresa consideró que no era necesario efectuar pruebas de calibración al medidor, toda vez que el incremento no obedece a causas relacionadas con procesos derivados de la prestación del servicio por nuestra parte y, al mismo tiempo, se informó de un mayor uso, siendo este motivo atribuible al cliente/usuario.

A causa de lo anterior, en marzo del presente año se facturó la totalidad del consumo a razón de 85 m³ para los servicios de acueducto y alcantarillado, teniendo en cuenta que la revisión previa se realizó después de tomar lectura, proceso que se hizo el 28/02/2024 y antes de generar la factura, la cual fue emitida el 13/03/2024.

Cabe precisar, el consumo para el mes de abril de 2024 disminuyó (28 m³) lo que indica que no se trata de un aumento consecutivo por daños, sino que es lo demandado por el inmueble y registrado por el equipo de medida.

Así las cosas, evidenciamos que nuestra empresa cumplió con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en el CCU de acueducto y alcantarillado, toda vez que realizó la investigación de la desviación significativa y determinó que el consumo era atribuible al usuario, por lo que, procedió con la facturación de las unidades registradas por el elemento de medida.

En cuanto a sus argumentos nos permitimos precisamos que, el resultado obtenido en la visita, abarca las actividades conducentes de la empresa encaminadas en tomar las pruebas testimoniales del usuario del servicio con el fin de aclarar lo sucedido al interior del inmueble y efectuar las pruebas físicas al servicio que diera a lugar, con el objetivo de identificar la causa de la variación del consumo, revisión que fue íntegra, ceñida a la norma, lo cual se puede corroborar con la boleta asociada a ésta, la cual se encuentra debidamente firmada y aceptada por quien nos atendió.

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, adquisición de electrodomésticos. 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.



Por otra parte, es pertinente aclarar que, si bien el número de personas que habita el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en la propiedad, y es por esta razón que la facturación se realiza por diferencia de lecturas.

Además, debemos precisar que, si bien nuestra empresa está en la obligación de investigar la causa de la desviación significativa, las variaciones en el consumo de acueducto son solo de control y conocimiento de las personas que hacen parte del inmueble, siendo ajeno para nosotros como empresa, conocer el funcionamiento o los hábitos de uso en una instalación.

Por lo anterior, no encontramos razones para realizar ajustes en el cobro, pues una vez validados todos los elementos que reposan en las bases de datos, se encuentra que el consumo es correcto, se conoció la causa del aumento; de esta forma, las pruebas aportadas por la empresa cuentan con plena validez para confirmar el consumo facturado en el periodo objetado.

Consecuentes con lo anterior, confirmamos la determinación anunciada en la PQR-11611790-T1C0, relacionada con el consumo facturado en marzo de 2024 para los servicios de acueducto y alcantarillado suscritos bajo el contrato N°11485966; toda vez que, este correspondió a la diferencia de lecturas registrada por el medidor, además, se realizó el procedimiento que define la Ley ante la desviación significativa presentada, garantizando así el debido proceso y los derechos que le asisten.

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 dependerá de esta entidad.

El valor de \$528.588 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado.

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,

YENY ANDREA ORTIZ DAVID

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-11611790-T1C0-R

472

Servicios Postales Nacionales S.A Nit 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 95
Atención al usuario: (57-1) 4722006 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Mintic Res Mensajería Expresa

Destinatario	Remitente
Nombre/ Razón Social: JOHAN DAVID PALACIO VANEGAS Dirección: CL 84 CR 67 D-4 (INTERIOR 201) Ciudad: BELLO ANTIOQUIA Departamento: ANTIOQUIA Código postal: Fecha admisión:	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLI Dirección: CRA 58 NO. 42-125 PISO 4 Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Departamento: ANTIOQUIA Código postal: 050035072 Envío: AA002151595CO

3333
000

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Al Día 2023
Centro Operativo: PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 17118276
Fecha Pre-Admisión: 02/05/2024 08:05:30

AA002151595CO

Valores	Destinatario	Remitente	Causa	Devoluciones:
Peso Físico (grs): 200 Peso Volumétrico (grs): 0 Peso Facturado (grs): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$11.600 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$11.600 COP	Nombre/ Razón Social: JOHAN DAVID PALACIO VANEGAS Dirección: CL 84 CR 67 D-4 (INTERIOR 201) Tel: 3122912237 Ciudad: BELLO ANTIOQUIA Código Postal: 050035072 Depto: ANTIOQUIA Operativo: 3333000	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CRA 58 NO. 42-125 PISO 4 Referencia: PQR-11611790-TI-CO-RA Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072 Operativo: 3333469	<input checked="" type="checkbox"/> RE Rehusado <input checked="" type="checkbox"/> NE No existe <input checked="" type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> D Dirección errada	<input type="checkbox"/> C1 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 No contestado <input type="checkbox"/> F1 Fallido <input type="checkbox"/> AC Aclarado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
	Dice Contener: 0156-AVISO Observaciones del cliente: PQR-11611790-TI-CO-R <i>caso P. Vanegas</i> <i>en desarrollo p. 10</i>	Firma nombre y/o sello de quien recibe: <i>R. M. Veloz</i> C.C.: <i>10.800.416</i> Tel: Hor:		Fecha de entrega: 02 MAY 2024 Distribuidor: HOLGUIN VELEZ C.C.: 71.623.416 Gestión de entrega: 02 MAY 2024



Principal Bogotá D.C. Línea de Atención al Cliente: 01 8000 111 210 / www.472.com.co

PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333
469