

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELETA DESFIJACIÓN EN CARTELETA

14 MAY 2024

20 MAY 2024

Medellín, 29 de Abril de 2024

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



NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

HANNE CECILIA CORREA ESPINOZA

CL 71 A CR 47 -77

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11617113-R0H2-R

Radicado Nro. 20240120062088

PQR-11617113-R0H2-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: 18/04/2024

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,

Carolina Botero

DIANA CAROLINA BOTERO RUIZ



057411107000770000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 18 abril de 2024

Señora
HANNE CECILIA CORREA ESPINOZA
CL 71 A CR 47 -77
Medellín: Antioquia
Telefono:3128046139

0156ER- 20240130093694

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20240120062088

Cordial saludo señora Hanne Cecilia,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión PQR-11617113-R0H2, relacionada con los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en marzo de 2024, con el contrato N° 1505155, para el inmueble ubicado en la dirección CL 71 A CR 47 -77 de Medellín, y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El día 04 de abril de 2024, usted reclamó por el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en marzo del mismo año, bajo el contrato 1505155, para el inmueble indicado previamente, trámite que fue registrado en nuestros sistemas de información con PQR-11617113-R0H2.

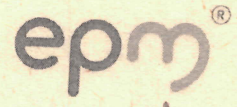
Después de haber revisado nuestros sistemas de información, generamos una respuesta frente a su reclamación, la cual fue notificada personalmente, en la respuesta le comunicamos que, los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en el mes evaluado eran correctos, además, le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

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 a través de la PQR-11617113-R0H2, argumentando que no está de acuerdo con la respuesta del reclamo inicial y, en el presente escrito procedemos a evaluar la actuación de EPM en la instancia del recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

En primer lugar, es importante precisar que el recurso es la segunda instancia donde se entra a revisar si la decisión de la Empresa puede ser modificada, y dado a que su reclamo inicial solo trató de acueducto y alcantarillado, estos serán solo los servicios a los cuales le



daremos análisis en el presente oficio, por tanto, si presenta inconformidad con otros servicios podrá realizar su solicitud a través de los diferentes canales que la Empresa ha dispuesto para ello

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 40 m³.

Para liquidar el consumo del mes de marzo de 2024, se tomó lectura al medidor el día 26 05 marzo del mismo año, el cual reportó 1.023 y al compararla con la lectura del mes anterior 1.005, arrojó un consumo 18 m³ unidades que presentaron desviación significativa, objeto de revisión de previa, la cual se llevó a cabo el día 14 de marzo de 2024, según consta en la orden 429682841.

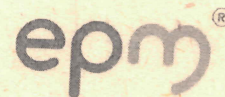
Mes de facturación	Lectura actual (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)	Consumo registrado (metros cúbicos)	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio (metros cúbicos)	% desviación permitido para el aumento	Límite superior (metros cúbicos)	Consumo facturado (metros cúbicos)
				Mes	Consumo				
mar-24	1023	1005	18	feb-24	7	9,33	65%	15	18
				ene-24	10				
				dic-23	10				
				nov-23	8				
				oct-23	9				
				sep-23	12				

Nuestra empresa en cumplimiento del debido proceso, nuevamente a través de la orden 429683507 del 08 de marzo de 2024, enviado a la dirección objeto de la presente atención, le indicamos que nuestra empresa realizaría una revisión previa en su instalación el 14 de marzo de 2024, según consta en la orden 429682841.

En el resultado indican que existe fuga perceptible en agua stop de sanitario no sella, se indica remediar, el medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar, se revisó con geófono y no existe fuga imperceptible, no hay trocamiento, no hay error lectura, no comparte el servicio, funciona vivienda.

Por lo tanto, los 18 m³ se facturaron teniendo en cuenta que, la revisión se efectuó entre el período de la lectura y la fecha de elaboración de la factura, haciendo más eficiente el proceso, por lo que no fue necesario dejar consumos promediados, ni hacer pruebas adicionales al contador.

En este punto es importante tener en cuenta que el estado, uso y mantenimiento de las instalaciones internas son total responsabilidad del propietario y/o usuario, por lo que se recomienda estar haciendo mantenimiento y revisión a las mismas de manera particular,



toda vez que las inconsistencias o novedades que allí se presenten no están contempladas en la normatividad vigente para reconocimiento en la facturación de servicios públicos, adicionalmente, usted también puede hacer seguimiento a las lecturas del medidor, para conocer así el movimiento de sus consumos e identificar qué elementos y/o en qué momentos genera mayor utilización.

Finalmente, se debe tener presente que mientras no exista otro testigo diferente al equipo de medida para registrar la demanda de consumos al interior del inmueble, y éste se encuentre funcionando correctamente, nuestra empresa debe hacer la facturación con base en los cargos registrados por dicho equipo.

Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión entregada PQR-11617113-R0H2, relacionada con el consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado, facturados en marzo de 2024, en el contrato 1505155, toda vez, que determinamos que todas nuestras acciones fueron ejecutadas en derecho dado que estamos cumpliendo con lo que establece la normatividad vigente frente a este tipo de escenarios, razón por la cual no vemos motivos razonables para modificar el consumo dado que se liquidó con base en la diferencia de lecturas.

El valor de \$66.774,87, 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 y en caso de ser confirmada la decisión de EPM y, si así lo requiere, podrá solicitar alternativas de pago en las oficinas de atención que se encuentran abiertas al público, 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,

Carolina Botero

DIANA CAROLINA BOTERO RUIZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-11617113-R0H2-R

472

Destinatario
Nombre/ Razón Social: HANNE CECILIA CORREA ESPINOZA
Dirección: CL 71 A CR 47 -77
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050010118
Fecha admisión

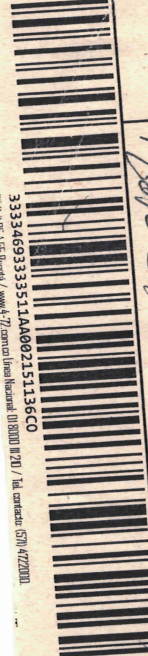
Remitente
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CRA 58 NO. 42-125 PISO 4
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: AA002151136CO

3333
511

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
Mintic Res Mensajería Expresa/
AL DIA 2023
Centro Operativo : PO MEDELLIN
17108310
Fecha Pre-Admisión: 29/04/2024 08:22:52

Valor	Destinatario	Remitente
Peso Fisico(grs):200	Nombre/ Razón Social: HANNE CECILIA CORREA ESPINOZA	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Peso Volumétrico(grs):0	Dirección: CL 71 A CR 47 -77	Dirección: CRA 58 NO. 42-125 PISO 4
Peso Facturado(grs):200	Tel:3128046139	Referencia:POR-11617113-R0H2-R-A
Valor Declarado:50	Ciudad:MEDELLIN ANTIOQUIA	Depcto:ANTIOQUIA
Valor Flete:\$11,600	Código Postal:050010118	Código Postal:050035072
Costo de manejo:50	Operativo:3333511	Código Operativo:3333469
Valor Total:\$11,600 COP	Depcto:ANTIOQUIA	Depcto:ANTIOQUIA



Principal: Bogotá D.C. / Destinatario: Bogotá D.C. / www.472.com.co / Línea gratuita: 01 8000 1120 / Tel. contacto: 501 472000

Handwritten notes:
Dice con el cliente
Observaciones del cliente: POR-11617113-R0H2-R
Falta en la entrega

Devoluciones:
RE: Rehusado
NE: No existe
NR: No reside
NR: No reclamado
DE: Desconocido
DE: Dirección errada
Cerrado
No contactado
Fallado
Aparado Clausurado
Fuerza Mayor

PO. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333
469