

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

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. 890.904.996 - 1



Señor (a).

JUAN BAUTISTA CASTAÑO ARENAS

PQR-11632802-X3X8-RA

CR 74 CL 24 -33 (INTERIOR 102)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11632802-X3X8-R

Radicado Nro. 20240120068683

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,

Edisson Garcia Alvarez

EDISSON GARCIA ALVAREZ



052724004000330102-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 18 de abril de 2024

Señor
JUAN BAUTISTA CASTAÑO ARENAS
CR 74 CL 24 -33 (INTERIOR 102)
Teléfono 3243577483
Medellín, Antioquia

0156ER- 20240130093045

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20240120068683

Cordial saludo señor Juan Bautista,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición ante nuestra empresa y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la respuesta entregada mediante el caso PQR-11632802-X3X8, relacionada con los consumos de los servicios de acueducto y alcantarillado facturados en el estado de cuenta de marzo de 2024, en el contrato 1235609, asociado al inmueble ubicado en la CR 74 CL 24 -33 (INTERIOR 102) del municipio de Medellín y, con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El día 09 de abril de 2024, usted reclamó por los consumos de los servicios de acueducto y alcantarillado facturados en el estado de cuenta de marzo de 2024, en el contrato 1235609, asociado al inmueble ubicado en la CR 74 CL 24 -33 (INTERIOR 102) del municipio de Medellín; trámite que fue registrado en nuestros sistemas de información con el caso PQR-11632802-X3X8.

Nuestra empresa generó la respuesta a dicha reclamación, la cual le fue notificada personalmente y mediante la cual le comunicamos que los consumos de los servicios de acueducto y alcantarillado facturados en el estado de cuenta de marzo de 2024 son 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 en subsidio de apelación ante la SSPD por la respuesta comunicada en el caso PQR-11632802-X3X8, donde manifiesta su inconformidad con lo allí descrito, indicando que en el inmueble solo se mantiene una persona y se mantiene solo durante gran parte del día, además de otras consideraciones.

Es importante indicar que, en el presente recurso se abordará de manera exclusiva los consumos de los servicios de acueducto y alcantarillado facturados en el estado de cuenta de marzo de 2024, periodo sobre el cual realizó la reclamación inicial y al que le asisten los recursos de Ley.

Por lo tanto, no se tendrá en cuenta recursos por otros servicios, periodos de facturación, ni por otros conceptos diferentes, consumos y demás cobros, por no ser parte de la misma; si tiene alguna duda respecto a otro mes de facturación, deberá efectuar la reclamación correspondiente a través de un nuevo escrito.

Análisis adelantado por EPM

Para iniciar le informamos que la normatividad vigente establece que nuestra empresa debe hacer uso de instrumentos que la técnica haya dispuesto para medir sus consumos, que en este caso es el medidor, por lo tanto, el elemento de medición es el único testigo del consumo real demandado al interior del inmueble, componente principal del cobro.

No obstante, en caso de presentarse una desviación significativa nuestra empresa se encuentra obligada a identificar la causa de la variación de manera previa a la facturación del consumo. Para lo cual es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta manera comprender la información relacionada en el presente comunicado.

Existe desviación significativa cuando un consumo registrado presenta aumento o disminución respecto al consumo promedio histórico de la instalación superando el límite establecido para el periodo analizado. Al respecto, se aclara que el límite de desviación se actualiza mes a mes según el promedio de los consumos facturados en los últimos 6 meses, motivo por el cual no es un dato fijo.

frente al servicio de acueducto y alcantarillado 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).

Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³).

Así las cosas, procedemos a efectuar el análisis de consumo del periodo objetado, donde tenemos el siguiente comportamiento:

Acueducto y Alcantarillado									
Mes-año 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	473	470	3	feb-24	2	2,5	65%	4,12	3
				ene-24	2				
				dic-23	3				
				nov-23	2				
				oct-23	3				
				sep-23	3				

Como podemos observar para el caso objeto de estudio no se configuró una desviación significativa dado que el dato relacionado en el campo consumo registrado del mes es menor al dato informado en el campo límite superior relacionado en este escrito, por lo tanto, nuestra empresa no se encuentra obligada a efectuar revisión en terreno a su conexión ni a su medidor, procediendo a facturar de acuerdo con lo registrado por éste, toda vez que estamos apoyados en una estadística real que está sustentada en los registros del medidor, cumpliendo así con lo que establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Es por ello por lo que le recomendamos validar si así lo considera, el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado daños, fugas o escapes que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, precisamos que no podemos conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones. En ese sentido la normatividad vigente es clara en indicar que al no presentarse una desviación significativa debemos facturar lo registrado por el medidor.

Es importante considerar que el consumo puede variar por diversas causas, por ejemplo, el número de días de consumo del período que pueden variar de 28 a 32 días, cambios climáticos, el tiempo de utilización de los servicios pueden variar entre un día y otro, mayor permanencia en el inmueble y todos estos factores habrán sumado al final de cada mes, lo que hace que el consumo no sea igual de un consumo sea igual a otro.

Otro aspecto a tener en cuenta es que las lecturas tomadas al medidor en el periodo mencionado es secuencial a las lecturas anteriores, por lo que se evidencia que no existen errores en la toma del registro, adicionalmente, los consumos son acordes a los promedios y límites establecidos por la normatividad, con lo que dejamos claridad del cabal cumplimiento dado por nuestra parte del artículo 146 de la ley 142 de 1994 donde se establece que los consumos facturados deben ser liquidados con base a las lecturas del elemento de medida.

Además de lo anterior, le sugerimos en caso de considerarlo pertinente, se implementen hábitos generales que contribuyan a disminuir el consumo del servicio cuando la instalación esté sola, algunos de estos hábitos son: desconectar electrodomésticos, cerrar muy bien las llaves de agua y las llaves desde el medidor cuando no se requiera su uso. Esto lo hacemos, teniendo en cuenta que, los hábitos se ajustan a la demanda del servicio que existe en cada instalación, sin embargo, aclaramos que no tenemos estandarizada una estrategia detallada que permita ahorrar en los servicios públicos dado que las condiciones en cada inmueble son diferentes.

En esa medida, no vemos motivos razonables para realizar revisión técnica a sus instalaciones, ni revisión técnica al medidor, ni modificaciones al consumo, dado que

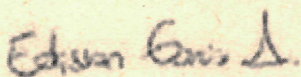
estamos frente a un comportamiento absolutamente normal, donde prevalecen los registros del medidor como insumo para facturar lo demandado en el predio.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida mediante la PQR-11632802-X3X8 del 09 de abril de 2024, por los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en el estado de cuenta de marzo de 2024, para el inmueble ubicado en la CR 74 CL 24 -33 (INTERIOR 102) del municipio de Medellín, por estar facturado conforme lo establece la normatividad vigente.

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

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,



EDISSON GARCÍA ÁLVAREZ
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-11632802-X3X8-R

472

Destinatario

Remitente

Nombre/ Razón Social: JUAN BAUTISTA CASTAÑO ARENAS
Dirección: CR 74 CL 24 -33 (INTERIOR 102)
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050025225
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
Codigo postal: 050035072
Envío: AA002151140CO

3333
498

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

AL DIA 2023

Centro Operativo: PO.MEDELLIN
Orden de servicio: 17108310

Fecha Pre-Admisión: 29/04/2024 08:22:52

AA002151140CO

Valores	Destinatario	Remitente
Peso Fisico(gms):200 Peso Volumetrico(gms):0 Peso Facturado(gms):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$11.800 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$11.800 COP	Nombre/ Razón Social: JUAN BAUTISTA CASTAÑO ARENAS Dirección: CR 74 CL 24 -33 (INTERIOR 102) Tel:3243577483 Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Codigo Postal:050025225 Depto:ANTIOQUIA	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS MEDELLIN Dirección: CRA 58 NO. 42-125 PISO 4 Referencia:POR-116932802-X3X8-R-A Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Nombre/ Razón Social: JUAN BAUTISTA CASTAÑO ARENAS Dirección: CR 74 CL 24 -33 (INTERIOR 102) Tel:3243577483 Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Codigo Postal:050035072 Depto:ANTIOQUIA Codigo Operativo:3333469

Observaciones del cliente: POR-116932802-X3X8-R
Colaborador Sr. Jimbire



Principal Bogotá D.C. Industria Ligera 756 # 55 A 55 Bogotá / www.472.com.co/linea/consultas/01800011210 / Tel. Contacto: (57) 4722000

Causas Devoluciones:

RE	Retenido	2	2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NR	No reside	FA	AG	Fallecido
NR	No reclamado	AG	EM	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	EM		Fuerza Mayor
DE	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe: *[Signature]*

C.C.: *[Signature]*
Fecha de entrega: *[Signature]*
Distribuidor: *[Signature]*
C.C.: *[Signature]*
Gestión de entrega: *[Signature]*
Tel: *[Signature]*
Hora: *[Signature]*

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE