

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

14 Mayo 20 Mayo

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



Medellín, 8 de mayo de 2024

Señora  
**LUCELLY LONDOÑO VILLADA**  
[marcelaemi0203@gmail.com](mailto:marcelaemi0203@gmail.com)

**0156ER - 20240130109312**

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20240120069426

Cordial saludo señora Lucelly,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión notificada mediante PQR-11634221-V8V5 del contrato 1336653 y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

#### **Antecedentes**

El 10 de abril de 2024 mediante atención personal en la oficina de atención al usuario, usted en calidad de familiar del propietario presentó inconformidad por el consumo facturado para el servicio de acueducto/alcantarillado en los meses de febrero a abril de 2024 para el inmueble ubicado en la dirección CR 65 D CL 23 A -39 del Municipio de Medellín, Antioquia, trámite que fue registrado con PQR-11634221-V8V5.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada ese mismo día 10 de abril de 2024 de forma personal en la oficina de atención al usuario. En la respuesta le comunicamos que, de acuerdo con las verificaciones en nuestros sistemas de información y dando cumplimiento al debido proceso, se encontramos los consumos facturados correctos, sin desviación significativa de acuerdo con el promedio histórico de los consumos en la instalación, 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 en la decisión emitida mediante PQR-11634221-V8V5, argumentando no estar conforme con lo allí expuesto, 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

Realizados los análisis encontramos que, 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 (m<sup>3</sup>) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>.

Inicialmente, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un período de facturación respecto al promedio histórico de la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido y para determinarla se toma como referencia el consumo promedio histórico de los últimos seis (6) meses Art.149 de la ley 142/1994.

Para los meses objeto de su reclamación que corresponde a febrero, marzo y abril de 2024, la empresa no halló desviación significativa de acuerdo con el histórico de consumos de la instalación tal y como se detalla en la siguiente tabla:

MES	CONSUMO m3	PROMEDIO m3	LÍMITE SUP m3	SERVICIO
Febrero	35	30.44	50.226	Acueducto y Alcantarillado
Marzo	37	32.44	53.526	
Abril	35	34.357	56.689	

Sugerimos, por lo tanto, efectuar seguimiento a las lecturas durante el período con el fin de identificar en qué actividades y en que horarios se están registrando los consumos. Además, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar 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 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.

Le informamos que los consumos registrados y facturados fueron calculados por diferencia de lecturas, tomadas en el medidor, siendo este el único instrumento con el cual contamos para medir el consumo real que se demanda en cada inmueble, y mientras el funcione bien, la empresa está obligada a facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el Contrato de Condiciones Uniformes, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

La variación del consumo y su valor facturado se ve afectado por diferentes causas, entre las cuales están: el número de días de consumo de cada periodo, el cual puede ser de 30 a 32 días; los cambios en los hábitos de uso, y, por último, el valor de la tarifa que se aplica a cada metro cúbico (m<sup>3</sup>) facturado conforme a lo registrado por cada medidor, que indica, como se mencionó anteriormente, la utilización del servicio en el inmueble.

Así mismo, procedimos a revisar las lecturas y se evidencia que son consecutivas con base en la línea de tiempo, por lo que se descartan errores en las lecturas que hayan podido incidir en la variación del consumo, concluyendo así que corresponde al nivel de uso del servicio ya que el medidor se encuentra registrando correctamente, cabe resaltar que los consumos son registrados por el medidor de acuerdo con los hábitos de uso del servicio en cada instalación, lo que explica el hecho que a mayor consumo mayor valor facturado, se sugiere realizar un seguimiento a las lecturas para que pueda identificar en qué horarios y con cuáles actividades demanda mayor consumo.

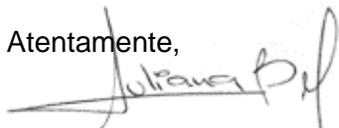
Por lo anterior, no se evidenció alguna situación irregular imputable a nuestra empresa que requiera efectuar revisión o llevar el medidor al laboratorio, siendo el medidor el único testigo del consumo demandado en el inmueble y mientras éste funcione de manera correcta y no se detecten errores de lectura o anomalías, los consumos así determinados serán la base para la liquidación del valor a cobrar, lo cual está soportado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por tanto, no nos estamos aprovechando de la situación actual como lo afirma, sino facturando los consumos reales registrados por el medidor.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con la PQR-11634221-V8V5 para el contrato 1336653, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado de febrero a abril de 2024, toda vez que, luego de hacer las verificaciones el consumo fue calculado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición, no se presentó desviación significativa que ameritara para la empresa iniciar una investigación al consumo.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, 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,



**JULIANA BEDOYA MONSALVE**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-11634221-V8V5-R