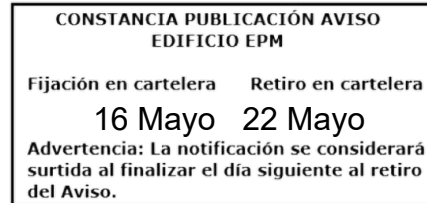


Medellín, 14 de mayo de 2024



Señora
MARTA BETTY ARENAS ACEVEDO
marthaarenas2221@gmail.com

0156ER- 20240130111441

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20240120085580

Cordial saludo señora Marta Betty,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D por la inconformidad en la respuesta al reclamo presentado con la PQR-11694540-R5T7 por inconformidad con el consumo facturado en el mes de abril de 2024, en el servicio de energía prestado bajo el contrato 261075, en el inmueble identificado con la dirección CR 69 CL 99 -45 (INTERIOR 301) del municipio de Medellín-Antioquia, consideramos los siguientes elementos:

Sea lo primero aclarar que el presente recurso de reposición abordará de manera exclusiva el análisis de su inconformidad presentada contra la decisión dada a su reclamo presentado con la PQR-11694540-R5T7 por inconformidad con el consumo facturado en el mes de abril de 2024, en el servicio de energía; por ello, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios, periodos de facturación, ni por otros conceptos diferentes, por no ser parte de esta. Por lo tanto, si tiene alguna duda diferente deberá efectuar la reclamación correspondiente.

Antecedentes

El día 2 de mayo del 2024, mediante atención presencial ingresada con la PQR-11694540-R5T7, usted reclamó manifestando inconformidad con el consumo facturado en el mes de abril del 2024, en el servicio de energía prestado en el inmueble anteriormente mencionado.

Nuestra empresa tomó una decisión la cual le fue notificada en forma personal, donde se le indica que, no se realizaba modificaciones sobre el consumo facturado en el mes reclamado, por lo que, se consideró correcto y ajustado a la normatividad. Acto seguido, le indicamos los recursos de Ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Adicionalmente, en la respuesta se anexó la factura objetada con la rebaja provisional de las sumas no reclamadas con el fin de dar cumplimiento al artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 el de apelación ante la S.S.P.D; 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

Para el caso que nos ocupa se debe tener en cuenta que en la Ley 142 de 1994 en su artículo 155 define: para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de la suma que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

De este modo, se evidencia que, a la fecha de presentación de los recursos de Ley, no efectuó el pago se la suma no reclamadas siendo éste un requisito dentro del procedimiento en el trámite de los recursos. En atención al reclamo se adjuntó cupón de pago por un valor de \$297.514, con el fin de que efectuara el pago al momento de presentar el recurso de reposición, sin que hubiera cumplido con dicho requisito. Se evidencia que el último pago efectuado fue el 15 de abril del 2024, por \$320.285, valor que no tiene nada que ver con el mes objeto de la reclamación. En la respuesta notificada se le anexo cupón de pago por un valor a cancelar de \$297.514, y un valor en reclamación de \$104.991.

Cuando no se cumple con los requisitos de Ley por el recurrente, como en el caso que no se acreditó el pago de las sumas que no son objeto del recurso, se debe proceder a la aplicación del artículo 78 de la Ley 1437 de 2011, que ordena el rechazo del recurso si el escrito con el cual se formula no se presenta con los requisitos expuestos.

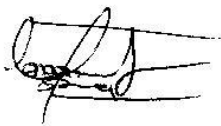
Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa en cumplimiento de lo establecido en artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y teniendo en cuenta que no realizó el pago de la factura, rechaza el recurso de reposición presentado a través del radicado 20240120084005 del 9 de mayo de 2024, no siendo posible dar atención a lo solicitado.

De acuerdo con lo anterior, el valor que fue separado en la atención al reclamo a razón de \$68.396 han sido cargados nuevamente a su estado de cuenta, por lo que, enviamos la factura actualizada y la adjuntamos a esta comunicación.

Finalmente, ponemos en su conocimiento que puede hacer uso del recurso de queja, trámite que podrá adelantar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

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,



JAIRO DANIEL OSPINA HENAO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-11694540-R5T7-R

Anexos: (1 folios)
-Cupón de pago del mes de abril de 2024

Anexo: Respuesta al radicado 20240120084005

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
ABRIL/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: 12/06/2024

REFERENTE DE PAGO:
1006127830-13

CONTRATO: 261075

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 69 CL 99 -45 (INTERIOR 301)

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1393024025**


CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: **17** - ESTRATO: **3**

059629009000450301-17-001728078

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	14 m3	\$64.299,75	11 m3	\$51.710,19
SANEAMIENTO	14 m3	\$48.790,94	11 m3	\$61.149,81
ENERGÍA	244 kwh	\$189.133,69	271 kwh	\$215.172,80

TOTAL EPM \$328.032,40

MÁS CUENTAS VENCIDAS \$36.594,55

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$37.877,05

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$402.504,00

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: **\$29.618,45**



(415)7707173981008(8020)100612783013(3900)402504(96)20240612



CONTRATO:261075

TOTAL A PAGAR \$402.504,00

*** 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