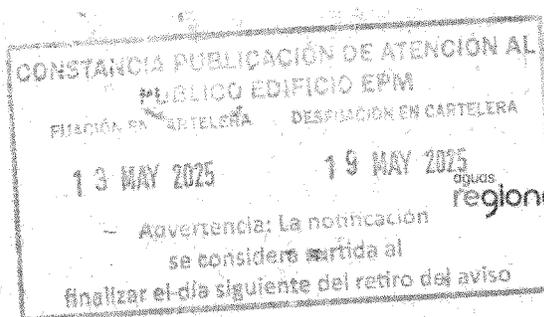


Medellín, 17 de Marzo de 2025



regionales® Grupo epr

Señor (a).

GILBERTO SOTO MARTINEZ

PQR-12464855-H3S3A

RURAL_190838100214070000_B JESUS MORA

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Instalación RURAL_190838100214070000_B JESUS MORA

PQR-12464855-H3S3

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas.

Garantizando sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se le notifica la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

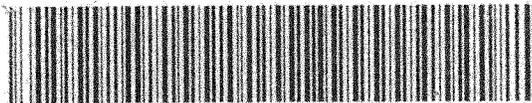
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P., contratista de Aguas Regionales S.A. E.S.P.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

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,

LUZ MIRYAM ALCARAZ VIDALES



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190838100214070000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-12464855-H3S3 Fecha Creación: 17/02/2025 02:28:56 PM
 Contacto: Gilberto Soto Martinez
 Instalación: 190838100214070000
 Dirección: RURAL_190838100214070000_B JESUS MORA
 Meses Reclamados: Febrero-2025;Enero-2025;
 Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: TURBO
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario reclama por los ajustes facturados que le llegan en la factura de febrero de 2025 en el servicio de agua, correspondientes al mes de enero y por el consumo que le facturan en febrero de 2025. Habitan cinco personas, el medidor fue cambiado en el mes de diciembre de 2024

Nro. Respuesta: PQR-12464855-H3S3 Fecha Respuesta: 06/03/2025 03:12:00 PM
 Resultado: No Accede

Decisión:

Para comenzar, es fundamental entender el concepto de "desviación significativa" a fin de comprender la información contenida en este comunicado. Se considera que existe una desviación significativa cuando el consumo de agua de un período de facturación varía respecto al promedio histórico de la instalación, de acuerdo con el porcentaje de variación permitido. Para determinarla, se toma como referencia el consumo promedio histórico de los últimos seis (6) meses, según lo establecido en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994. En este sentido, le informamos que, para el mes de enero de 2025, correspondiente al periodo comprendido entre el 13 de noviembre de 2024 y el 13 de diciembre de 2024, se registró un consumo de 14 metros cúbicos (m³) de agua. Al compararse con el promedio histórico de la instalación, se observó una desviación significativa. Por tal motivo, en cumplimiento de la normativa vigente, nuestra Empresa facturó el consumo promedio histórico de 1,580 m³, mientras que los 12,420 m³ restantes quedaron sujetos a un proceso de investigación, a la espera de la revisión previa correspondiente. La revisión previa se realizó el 4 de enero de 2025, con la orden 508497460. Durante la visita a la instalación, no fue posible realizar la revisión debido a la falta de bombeo en el sector, lo que impidió descartar fugas, tanto perceptibles como imperceptibles, mediante geófono. Se consultó al usuario, quien desconocía la causa del incremento, y se verificó que solo dos apartamentos están en funcionamiento. El medidor, marca Water Tech, serie URA2023032534, registraba una lectura de 44 m³. Esta visita fue la primera a su inmueble y fue debidamente anunciada. Dado que no se pudo realizar la revisión, se programó una segunda visita para el 10 de enero de 2025, en el horario de 07:00 AM a 12:00 PM, en los mismos términos que la carta inicial, de acuerdo con lo dispuesto por la Resolución CRA 413/2006, Art. 12. El 10 de enero de 2025, con la orden 514399298, se realizó la visita programada. El medidor seguía siendo el mismo de la revisión anterior y registraba una lectura de 47 m³. Se constató que el medidor se encontraba en buen estado, sin errores de lectura, pero no se pudo verificar el servicio en el sector debido a la falta de suministro. El usuario nuevamente desconocía la causa del aumento. En consecuencia, el consumo de 12,420 m³, que estaba en investigación, fue facturado en febrero de 2025. Esto explica el ajuste observado en su factura por un valor de \$55.588. Para el mes de febrero de 2025, correspondiente al periodo comprendido entre el 13 de diciembre de 2024 y el 14 de enero de 2025, se reportó un consumo de 10 m³ de agua. Al compararse con el promedio histórico, también se detectó una desviación significativa. En cumplimiento con la normativa, se procedió a facturar el promedio histórico de 1,58 m³, dejando los 8,42 m³ restantes bajo investigación hasta la programación de la respectiva revisión previa. El 16 de enero de 2025, nuestra empresa realizó un análisis conforme a lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes, en el capítulo de desviaciones significativas. Se utilizó información histórica de consumos de la instalación y se concluyó que el incremento en el consumo fue consecuencia de la variación en el número de personas y/o del uso de nuevos electrodomésticos o gasodomésticos. Este análisis permite confirmar que EPM cumplió con la identificación de la causa de la desviación, tal como lo establece el Art. 149 de la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, el consumo de 8,42 m³, que estaba bajo investigación, también fue facturado en febrero de 2025, lo que generó el aumento en el valor de su factura. Ante su reclamación, se realizó una nueva visita a la instalación para el 19 de febrero de 2025, con la orden 527788705. En esta ocasión, se encontró que el medidor, marca Water Tech, serie URA2023032534, registraba una lectura de 75 m³. No se encontraron problemas con el medidor, y se confirmó que no hubo alteraciones en su funcionamiento. En resumen, nuestra Empresa confirma que los valores facturados por los ajustes realizados en la factura de febrero de 2025, correspondientes a los consumos investigados de enero y febrero de 2025, son correctos. Por lo tanto, no se realizarán modificaciones en los valores objeto de su reclamación. Se deja en reclamación el consumo de 12,420 m³ de enero de 2025, facturado en febrero de 2025, como concepto de ajuste por un valor de \$55.588, y el consumo de 5,324 m³ de febrero de 2025, por un valor de \$23.800, lo que da un total en reclamación de \$79.388. En relación con esta decisión, usted podrá interponer el recurso de reposición ante nuestra entidad y, en subsidio, el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Los recursos deberán presentarse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación o al vencimiento del término de publicación.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación, para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:



LUZ MIRYAM ALCARAZ VIDALES

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	GILBERTO SOTO MARTINEZ	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección:	RURAL_190839100214070000_B JESUS MORA	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad:	TURBO	Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA518896670CO

CUMAYOS 3003 000 472

El usuario debe verificar cuidadosamente que los datos consignados en el contenido de este documento sean correctos y válidos. Para obtener información sobre los servicios de correo, consulte el sitio web de la empresa: www.472.com.co

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	GILBERTO SOTO MARTINEZ	Nombre/Razón Social:	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección:	RURAL_190839100214070000_B JESUS MORA	Dirección:	CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad:	TURBO	Ciudad:	MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento:	ANTIOQUIA	Departamento:	ANTIOQUIA
Código postal:		Código postal:	050035072
Fecha admisión:		Envío:	RA518896670CO

Orden de servicios:	17714485	Fecha Pre-Admisión:	2003/2025 11:23:23
Centro Operativo:	PO.MEDELLIN		

Valor:	Valor Declarado: \$0	Valor Flete: \$22.850	Costo de manejo: \$0	Valor Total: \$22.850 COP
Peso Físico (grs):	200	Peso Volumétrico (grs):	200	
Observaciones del cliente: P-CR-1246455-H353A-0158				

Observaciones del cliente:	P-CR-1246455-H353A-0158
Dice Contener:	
Código Postal:	050035072
Código Operativo:	3003000

Fecha de entrega:	20 ABR 2025	Hora:	
Distribuidor:	Talavera		
C.C.:	181		

RE: Rehusado	CI: C2	Cerrado
NE: No existe	NI: N2	No contactado
NS: No reside	FA: Fallido	Fallecido
NR: No reclamado	MC: Mochila	Apostado Clausurado
DE: Desconocido	PI: Pila	Puerta Mayor

333346930030098RA518896679CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.9179-9
 Centro Operativo: PO.MEDELLIN
 Fecha Pre-Admisión: 2003/2025 11:23:23
 RA518896670CO