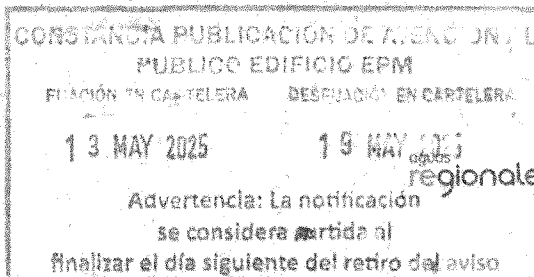


Medellín, 25 de Marzo de 2025



Señor (a).

JHOVANE CORDOBA CHAVERRA

PQR-12503818-Y0Y6A

RURAL_190150100973580000_190150100973580000

CAREPA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Instalación RURAL_190150100973580000_190150100973580000

PQR-12503818-Y0Y6

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.

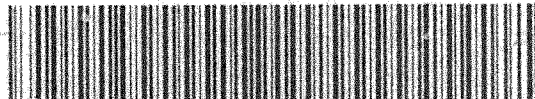
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación 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,

Claudia

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190150100973580000-4-1

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-12503818-Y0Y6 Fecha Creación: 03/03/2025 08:56:06 AM
 Contacto: Jhovane Cordoba Chaverra
 Instalación: 190150100973580000
 Dirección: RURAL_190150100973580000_190150100973580000
 Meses Reclamados: Enero-2025;
 Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: CAREPA
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario inconforme con el cobro de ajuste conceptos facturados del mes de enero de 2025, en el servicio de acueducto y alcantarillado, cobrados en el mes de febrero de 2025. Indica que en la vivienda solo residen 1 persona y le parece muy elevado ese consumo que se le factura, (solicita que se revisen estos valores ya que no esta de acuerdo con ellos). Contrato 12045595. Se realiza separación del valor ajustado para el mes de enero de 2025 a razón de 23,83 m3 por valor de \$121.144. se entrega factura temporal por valor de \$86.414. Se informa que la presentación de recursos exige el pago de sumas no reclamadas. Usuario manifiesta no tener correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-12503818-Y0Y6 Fecha Respuesta: 13/03/2025 04:39:00 PM
 Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar en nuestros sistemas de información donde evidenciamos que, para liquidar el consumo del mes de enero de 2025, se tomó lectura al medidor el 07 de enero de 2025, el cual reportó 880 metros cúbicos (m³) y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior 845 m³ arrojó un consumo de 35 m³, sobrepasando el límite superior de 18,425 m³, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio histórico de la instalación, que para el mes de enero correspondía a 11,17 m³, dejando en investigación 23,83 m³, mientras se programaba la respectiva revisión previa. La primera revisión fue realizada el 24 de enero de 2025, donde se encontró medidor con lectura 895 m³ y la vivienda sola. La segunda revisión se realizó el 3 de febrero de 2025, donde se encontró el medidor con una lectura de 895 m³. No fue posible ingresar a la vivienda, ya que la encargada no tenía acceso. Manifestó que el aumento en el consumo se debía a un mayor uso del servicio, debido a que dejaron la llave de paso de la poceta abierta, lo que provocó un derrame. Según lo expuesto, el consumo de acueducto y alcantarillado que se encontraba en investigación en el mes de enero de 2025 fue facturado en el mes de febrero de 2025 y se ve reflejado en la factura como "Ajuste conceptos facturados" por valor de \$121.144. Sin embargo, atendiendo su reclamación, se envió revisión a la instalación el 05 de marzo de 2025, donde se encontró medidor con lectura de 907 m³ en normal funcionamiento, se descartó inconsistencia en la lectura, no surte a otros inmuebles, se revisó con geófono y no se evidenció fuga imperceptible ni perceptible. Es importante precisar que, para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto. Consecuentes con lo anterior, nuestra Empresa confirma que el consumo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado para el mes de febrero de 2025 bajo el concepto de "Ajuste conceptos facturados" correspondientes al consumo del mes de enero de 2025 es correcto, motivo por lo cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. Si decide presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, \$86.414. Se deja en reclamación el saldo ajustado para el mes de enero de 2025 a razón de \$121.144. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:



CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Remitente

Remite: Raza Social
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA519643938C0

Destinatario

Remite: Raza Social
Dirección: JHOVANE CORDOBA CHAVERRA
Ciudad: CAREPA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA519643938C0

472

3003
005

CUMAYOS

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

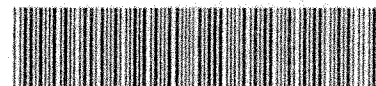
Módulo Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO-MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 28/03/2025 11:18:45

Orden de servicio: 17724716



RA519643938C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NT/C.C.T.: 8960904996		
Referencia: PQR-12503818-Y0Y6A-0158 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA	Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469	Nombre/ Razón Social: JHOVANE CORDOBA CHAVERRA Dirección: RURAL_190150100973580000_190150100973580000 Tel: 124680026 Ciudad: CAREPA Depto: ANTIOQUIA
Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$22.650 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$22.650 COP	Dice Contener: Observaciones del cliente: PQR-12503818-Y0Y6A-0158	

Causal Devoluciones: ☐ RE Rehusado ☐ NE No existe ☐ NR No reside ☐ NR No reclamado ☐ DE Desconocido ☐ Dirección errada		☐ G1 C2 Cerrado ☐ M1 N2 No contactado ☐ FA Fallecido ☐ AC Apartado Clausurado ☐ FM Fuerza Mayor
Firma nombre y/o sello de quien recibe: 28 ABR 2025 C.C. Tel. Hora:		
Fecha de entrega: 28/03/2025 Distribuidor: c.c. JHOVANE CORDOBA CHAVERRA Gestión de entrega: 1er 2do		



33334693003005RA519643938C0

3333
469
PO-MEDELLIN
NOR-OCIDENTE