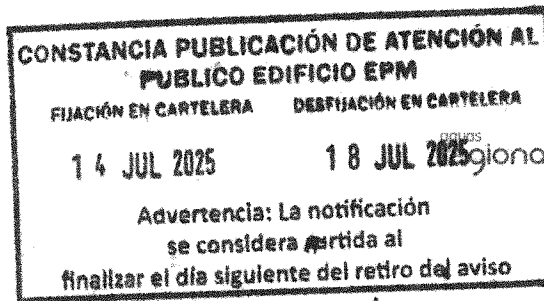


Medellín, 30 de Mayo de 2025



Señor (a).

JOSE HILDEBRANDO GRACIANO

PQR-12665723-C5W7A

RURAL_190045100719440000_190045100719440000

APARTADO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Instalación RURAL_190045100719440000_190045100719440000

PQR-12665723-C5W7

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.

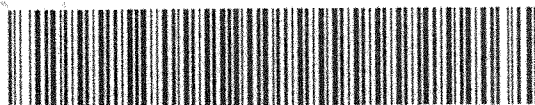
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación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

Maribel Morales M.

MARIBEL MORALES MARIN



190045100719440000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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-12665723-C5W7 Fecha Creación: 05/05/2025 10:30:05 AM
 Contacto: Jose Hildebrando Graciano
 Instalación: 190045100719440000
 Dirección: RURAL_190045100719440000_190045100719440000
 Meses Reclamados: Abril-2025;Marzo-2025;
 Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: APARTADÓ
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario manifiesta inconformidad los cobros realizados en la factura abril de 2025 para el servicio de acueducto y alcantarillado, correspondiente al consumo de este mes y a ajuste conceptos facturados por valor de \$3.756.658 del estado de cuenta del mes de marzo de 2025, se deja en reclamación el valor de \$3.756.420. Presenta factura sin cancelar por valor de \$4.660.094 contrato 11382904. (dos casa sola)

Nro. Respuesta: PQR-12665723-C5W7 Fecha Respuesta: 21/05/2025 08:31:00 AM
 Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos su reclamación relacionada con los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en el mes de abril de 2025 como ajustes conceptos facturados de marzo de 2025, se informa que en factura de marzo se cobró un promedio de 8 metros cúbicos (m3) en lugar de 687 m3, toda vez que de acuerdo con el historial del consumo se presentó una desviación significativa que debía ser investigada según Artículo 149 de la Ley 142 - De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. Por lo anterior se envió revisión previa los días 17 y 27 de marzo de 2025 pero en el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación. De acuerdo con la reclamación presentada se envía una nueva revisión el 07 de mayo pero usuaria manifiesta que en el momento la persona que tiene arrendado el apartamento no está y ella no tiene las llaves para ingresar a la instalación, en visita del 10 de mayo se encontró que existe fuga perceptible en la unidad sanitaria del baño, grifería está en mal estado, se indica remediar, medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible, aforo consiste en 1 baño, 1 sanitario, 1 lavaplatos, no hay trocamiento, no hay error lectura, no comparte el servicio, funciona apartamento, diámetro 1/2 pulgada(s), medidor no está empotrado, además, medidor bien marcado en terreno, surte apartamento donde viven 2 personas hace 1 año, medidor marca watertech serie 2015538708 lectura actual 3409, usuario queda enterado del informe de la revisión. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 84 m3 para abril fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 215 m3. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no realiza modificaciones sobre los consumos facturados en el mes de abril de 2025 relacionado con consumos de este mes y ajustes conceptos facturados de marzo de 2025 que estaban en investigación, para el servicio de acueducto y alcantarillado, toda vez que éstos son considerados correctos, dado que fueron determinados por diferencia de lecturas tomadas al medidor. Si decide presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación, si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación (\$3.756.420) serán cargados en el próximo estado de cuenta como saldos atrasados, y de no ser cancelados en el segundo vencimiento de factura se le suspenderá el servicio, lo cual ocasiona el cobro posterior de la 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:

Maribel Morales M.

MARIBEL MORALES MARIN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

[illegible]

CUMAYOS 3003 000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.317-9 UNICOM Corporación de Correo		CONSEJO CERTIFICADO NACIONAL 2023 PO MEDELLIN																					
Centro Operativo : 17820103		Fecha Pro-Admisión: 05/06/2025 11:17:49																					
Orden de servicio: 17820103		Empresa: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN																					
Nombre / Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CALLE 58 N° 42 - 125 Teléfono: 3608080 Código Postal: 050036072		NIT/C: 01890904396																					
Referencia: PQR-12685723-CSWA/A-0168 Código Operativo: 3333469		Código Operativo: 3333469																					
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA		Código Operativo: 3333469																					
Nombre / Razón Social: JOSE HILDEBRANDO GRACIANO Dirección: RURAL - 19004510071944000 - 19004510071944000 Tel: 312799389		Código Operativo: 3023000																					
Ciudad: APARTADO, ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA		Código Operativo: 3023000																					
Peso Fisico(gm): 200 Peso Volumetrico(gm): 0 Peso Facturado(gm): 200 Valor Declarado: \$60 Valor Flete: \$22.650 Costo de manejo: \$50 Valor Total: \$22.650 COP		Dice Contener:																					
Observaciones del cliente: PQR-12685723-CSWA/A-0168		Observaciones del cliente: PQR-12685723-CSWA/A-0168																					
Causa Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>☒ RE</td> <td>Rehusado</td> <td>☐ CA</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>☐ ME</td> <td>No existe</td> <td>☐ IN</td> <td>No certificado</td> </tr> <tr> <td>☐ NS</td> <td>No existe</td> <td>☐ AG</td> <td>Faltando</td> </tr> <tr> <td>☐ MS</td> <td>No reconocido</td> <td>☐ AP</td> <td>Apartado Cautelarado</td> </tr> <tr> <td>☐ DE</td> <td>Desconocido</td> <td>☐ FM</td> <td>Fuera Mayor</td> </tr> </table>		☒ RE	Rehusado	☐ CA	Cerrado	☐ ME	No existe	☐ IN	No certificado	☐ NS	No existe	☐ AG	Faltando	☐ MS	No reconocido	☐ AP	Apartado Cautelarado	☐ DE	Desconocido	☐ FM	Fuera Mayor	Forma nombre y/o sello de quien recibe:	
☒ RE	Rehusado	☐ CA	Cerrado																				
☐ ME	No existe	☐ IN	No certificado																				
☐ NS	No existe	☐ AG	Faltando																				
☐ MS	No reconocido	☐ AP	Apartado Cautelarado																				
☐ DE	Desconocido	☐ FM	Fuera Mayor																				
Fecha de entrega: 05 JUN 2025 Tel: 312799389 Hora: 11:17:49		Forma nombre y/o sello de quien recibe:																					
Distribuidor:		Distribuidor:																					
C.C. Gestion de entrega: 280		C.C. Gestion de entrega: 280																					