

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACION EN CARTERA DESTINACION EN CARTERA
14 MAY 2024 20 MAY 2024
Advertencia: La notificación se considera surtida a
finalizar el día siguiente del retiro del aviso. NIT. 890.904.998 - 1



Medellín, 19 de Abril de 2024

Señor (a).

OLGA LUCIA HENAO HENAO

PQR-11488487-S0Q0A

CL 34 B CR 33 B -44 (INTERIOR 201)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11488487-S0Q0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle 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.

Fecha del acto que se notifica: 10/04/2024

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 a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, 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 todos 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,

JORGE ALBEIRO SIERRA MOLINA



053314203200440201-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-11488487-S0Q0 Fecha Creación: 14/02/2024 04:03:15 PM
Contacto: Olga Lucia Henao Henao
Instalación: 053314203200440201
Dirección: CL 34 B CR 33 B -44 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Febrero-2024;Enero-2024;Diciembre-2023;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario reclama por alto consumo de agua Para este mes de febrero por consumos en investigación de diciembre y enero. Se modifica el consumo provisionalmente, mientras se resuelve el reclamo, se cobra el promedio de últimos 5 meses, cobrando 4 M3 para diciembre y 4 m3 para enero por consumos recuperados, febrero se normalizo.

Nro. Respuesta: PQR-11488487-S0Q0 Fecha Respuesta: 10/04/2024 07:22:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa no realizó modificaciones sobre los consumos facturados, para el servicio de aguas suscrito bajo el contrato Número 874350 de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 3 metros cúbicos (m3) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa, por que el limite superior es de 7.03 M3. Cabe aclarar que el consumo facturado de aguas corresponde a los registros del único testigo que es el equipo de medida, calculados por la diferencia de lecturas en las fechas estipuladas para tal fin. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y presentan inconsistencias, se realizó la respectiva revisiones de previa el 29 de diciembre de 2023 y el 17 de enero de 2024 con lectura tomada de 534 y 537 (m3) de aguas, encontrándose la vivienda sola, sin poder ingresar a la misma para verificar el consumo registrado, con la visita del 16 de febrero de 2024, se encontró medidor funcionando correctamente informa propietaria que son 2 personas hace 8 años y uso normal del servicio e informa que no comparte el servicio, se revisó por flujo y con geófono, medidor con llaves cerradas no se ve registrar, aforo consiste en 1 sanitario y 3 llaves, no existe fugas imperceptible ni perceptible, no hay trocamiento con otro inmueble, no hay error de lectura, no surte ni se surte de otro inmueble, medidor bien marcado ubicado afuera, cumpliendo con el debido proceso se envió el medidor para el laboratorio, el cual salió conforme. los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, no se reconsidera los valores facturados para el mes de febrero del 2024 y los valores por recuperación de diciembre de 2023 y enero de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994), y el contrato de condiciones uniformes, se cobra el consumo registrado por el medidor y el consumo que estaba en investigación de periodos anteriores, los consumos facturados son correctos. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el consumo del mes. Se dejan en reclamación los 144 m3 de diciembre por \$1'116.232,38 y los 69 m3 de enero por \$534.734,19. 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 a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, 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 todos 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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JA SIERRA M', written over a horizontal line.

JORGE ALBEIRO SIERRA MOLINA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

