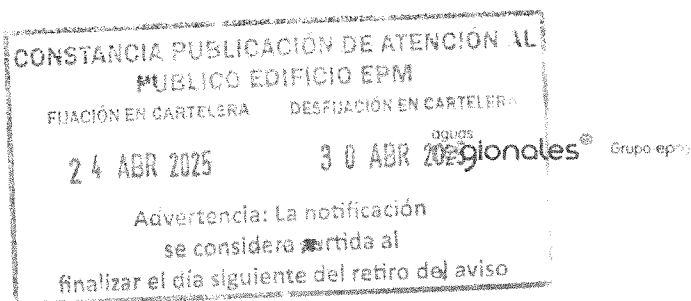


Medellín, 31 de Marzo de 2025



Señor (a).

EVELIO MORA HERRERA

PQR-12547378-G5L6A

RURAL_190048100090425000_CR 86 B 103 B -25 OBRERO

APARTADÓ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Instalación RURAL_190048100090425000_CR 86 B 103 B -25 OBRERO

PQR-12547378-G5L6

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.

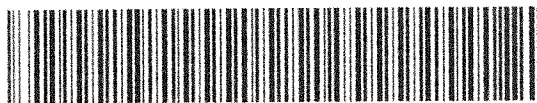
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P., contratista de Aguas Regionales S.A. E.S.P.

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,

JUAN DAVID MARTINEZ TOBON



190048100090425000-4-1

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-12547378-G5L6 Fecha Creación: 17/03/2025 11:19:30 AM
Contacto: Evelio Mora Herrera
Instalación: 190048100090425000
Dirección: RURAL_190048100090425000_CR 86 B 103 B -25 OBRERO
Meses Reclamados: Marzo-2025;Febrero-2025;
Servicio: Agua Residual Urabá Municipio: APARTADÓ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilino presenta reclamación por el consumo de 20 metros cúbicos (m³) facturado en la factura de marzo de 2025 del contrato 10977684 además por el concepto de ajustes facturados del mes de febrero de 2025 manifiesta que el consumo facturado no corresponde a los hábitos de consumo del inmueble atendido, ni a su aforo. el cliente acepta expresamente ser notificado al correo electrónico mauriciomora2406@gmail.com. no se separan valores debido a que el usuario manifiesta realizar cancelacion de la factura

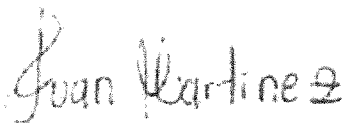
Nro. Respuesta: PQR-12547378-G5L6 Fecha Respuesta: 19/03/2025 06:26:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes en el cual reclama, se presentaron ajustes a conceptos facturados en uno de los meses anteriores. En consecuencia, se decide dar alcance al reclamo e incluir dicho mes en el mismo. Por ende, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para febrero de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 19 metros cúbicos (m³). Sobrepasando el límite superior para el periodo, configurándose una desviación significativa. Nuestra empresa, de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble. Es decir: 5,333 m³ dejando en investigación 13,667 m³ y generó la orden de investigación de consumos. En atención a ello, se realizó la revisión previa 518582094 del 05 de febrero. En dicha visita de verificación se revisó la instalación con apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles e internamente en el inmueble no se identificaron elementos de juicio que le permitan a la empresa reconsiderar los valores facturados. Por lo que se concluyó que el alto consumo se debió a variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de marzo de 2025, con la observación de: "ajustes conceptos facturados", para el periodo de febrero de 2025, en el servicio de agua potable. Son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación y fueron registrados por diferencia de lecturas tomadas del medidor. En cuanto a lo relacionado al mes de marzo de 2025, se identificó que el consumo de 20 m³, sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa. Nuestra empresa, de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), procedió a generar la orden de investigación de consumos 527246029, a través de la cual y de acuerdo con lo dispuesto en el CCU en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación en la cual se pudo concluir que el consumo investigado se encuentra dentro de los parámetros normales con base en los promedios de la instalación y se concluyó que la variación en el consumo se debió al nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 536803024 del 18 de marzo de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 1087 m³, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron fugas imperceptibles. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de febrero y marzo del 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores ya que usuario manifiesta realizar el pago de las facturas objetadas. Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su cláusula 38, la medición del consumo de alcantarillado será el equivalente a la medición del servicio público de acueducto. Así mismo, la Cláusula 47 determina que en el caso en que EPM preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto. Así las cosas, cuando nos referimos al servicio de agua potable, por analogía, también lo hacemos sobre el servicio de alcantarillado.

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:



JUAN DAVID MARTINEZ TOBON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

