

Medellín, 15 de Julio de 2024

| | |
|---|------------------------|
| CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL | |
| PÚBLICO EDIFICIO EPM | |
| EMISIÓN EN CARTERA | DESFIJACIÓN EN CARTERA |
| 26 JUL 2024 | 01 AGO 2024 |
| Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso. | |
| NIT. 990.904.996 - 1 | |



Señor (a).

LISED HERNANDEZ TABORDA

PQR-11698883-J7J6A

CL 59 C CR 132 -115 (INTERIOR 301)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11698883-J7J6

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: 04/07/2024

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,

Cristina P.

CRISTINA PEREZ ESPINOSA



085319302001150301-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-11698883-J7J6 Fecha Creación: 03/05/2024 12:17:49 PM
Contacto: Lised Hernandez Taborda
Instalación: 085319302001150301
Dirección: CL 59 C CR 132 -115 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Marzo-2024;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina reclama por el consumo de acueducto y alcantarillado para el mes de marzo de 2024, informa que no han tenido daños por lo cual no justifica el consumo que le facturamos. indica que solo viven 3 personas, contrato 318828.

Nro. Respuesta: PQR-11698883-J7J6 Fecha Respuesta: 04/07/2024 04:32:00 PM
Resultado: Accede parcialmente no imputable a EPM

Decisión:

Nuestra empresa en atención a la reclamación y teniendo en cuenta el mes de febrero de 2024 (consumo del 02 de enero al 01 de febrero de 2024), se registró por diferencia de lecturas un consumo de 10 metros cúbicos (m3) de acueducto sobrepasando el límite superior de 8 m3 y como este consumo no se había presentado en los últimos seis meses en la instalación, se configuró una desviación significativa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 5 m3 y dejó en investigación un total de 5 m3, se realizó la respectiva revisión previa el día 14 de febrero de 2024 pero al no haber quien atendiera, se reprogramó para el 12 de marzo con igual resultado. Teniendo en consideración que no fue posible realizar las revisiones previas después de dos visitas fallidas al inmueble y ante la ausencia de normatividad que indique al detalle la reglamentación sobre el número de visitas a realizar, se actuó según lo indicado en la cláusula 50 del contrato de condiciones uniformes, cobrando para marzo de 2024 los 5 m3 que estaban en investigación desde febrero de 2024. Es importante precisar que, nuestra empresa siempre estuvo dispuesta a identificar la causa de la variación desde el momento en que se registró el alto consumo, sin embargo, el usuario en las dos (2) visitas que se efectuaron a la instalación no propició las condiciones adecuadas para la ejecución de las revisiones previas (el inmueble siempre se encontró sin nadie para atender). Para el mes de marzo de 2024 además del consumo recuperado, se facturó por promedio 5 m3 teniendo en cuenta que el consumo por diferencia de lecturas fue de 66 m3 los cuales también presentaron desviación significativa ya que el límite superior fue de 7 m3. Por lo tanto, se procedió nuevamente a enviar la revisión el día 12 de marzo, pero al encontrarse el inmueble solo se reprogramó para el día 12 de abril con igual resultado. Es por ello que para la factura de abril de 2024 se ajustan los consumos faltantes del mes de marzo por 61 m3. Ahora bien, producto de la reclamación presentada por la usuaria, se envió una nueva revisión el 07 de mayo donde se confirmó que la vivienda está habitada por 3 personas hace 6 meses, medidor con servicio registra y controlando el servicio no se ve registrar, se revisó con geófono y no existe fuga imperceptible ni perceptible, se verificó 1 sanitario y 5 llaves en buen estado. Teniendo en consideración que no se encontró la causa que originó la desviación y para dar cumplimiento al debido proceso, se solicitó llevar el medidor al laboratorio para practicarle prueba de precisión de la medida, ésta fue efectuada el 23 de mayo de 2024 y se obtuvo como resultado medido no conforme, es decir, no cumple con los parámetros técnicos descritos en la norma NTC-ISO 4064-1 de 2016 para el correcto registro de los consumos causados por la instalación. Por lo anterior, nuestra empresa reconsidera los valores recuperados en el estado de cuenta de marzo y que correspondían a consumo de febrero por 5 m3 y los 61 m3 recuperados en la factura de abril y que correspondían a consumos de la factura de marzo de 2024. El valor de la modificación en acueducto y alcantarillado es por valor de \$678 682 los cuales se descuentan del saldo pendiente y se envía cupón para pago por el saldo restante.

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:

Cristina P.

CRISTINA PEREZ ESPINOSA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
JUNIO/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: **08/07/2024**

REFERENTE DE PAGO:
1014572419-58

CONTRATO: 318828

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 59 C CR 132 -115 (INTERIOR 301)

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**


DOCUMENTO No. **1401588485**

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: **14** - ESTRATO: **2**

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

| SERVICIO | MES ANTERIOR | | MES ACTUAL | |
|---|--------------|-------------|------------|-------------|
| | CONSUMO | VALOR | CONSUMO | VALOR |
|  ACUEDUCTO | 18 m3 | \$63.883,47 | 8 m3 | \$28.257,89 |
| SANEAMIENTO | 18 m3 | \$48.898,87 | 8 m3 | \$21.000,10 |
| ENERGÍA | 116 kwh | \$53.920,22 | 87 kwh | \$41.440,23 |

TOTAL EPM \$90.698,33

MÁS CUENTAS VENCIDAS \$215.660,26

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$19.922,41

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$326.281,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$73.733,43**



(415)7707173981008(8020)101457241958(3900)326281(96)20240708



CONTRATO:318828

TOTAL A PAGAR \$326.281,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

085319302001150301-14-001428131



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

| | | |
|--|---|------------------------------|
| FEC GENERACION/ADMISION 15/07/2024 09:36 | | ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA |
| REMITENTE: EPM PQR158 | | |
| DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE | | |
| TEL 8286657 | CEDULA / TI / NIT 890904996-1 | COD. POSTAL ORIGEN 050015258 |
| PARA LISED HERNANDEZ TABORDA CALLE 59 C CARRERA 132 -115 INTERIOR 301 | | |
| TEL 3216200153 | CEDULA / TI / NIT | COD. POSTAL 050036 |
| NOTAS | | |
| PQR-11698883-J7J6 | | |
| Nombre CC Remitente | El remitente declara c contrabando, joyas, ll transporte y su conten AVISO | |

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de envia.co, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a nuestra página web o al PBA (1794367)

ORIGEN ENVIAS



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

| | | | |
|--|---|--------------------------|---------------------------------------|
| FEC GENERACION/ADMISION 15/07/2024 09:36 | | ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA | DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA |
| REMITENTE: EPM PQR158 | | CENTRO DE COSTO 158 | REG DESTINO: MEDELLIN |
| DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE | | UNIDADES 1 | CAUSAL DE DEVOLUCION |
| TEL 8286657 | CEDULA / TI / NIT 890904996-1 | PESO (gramos) 1000 | Desconocido No.31 |
| PARA LISED HERNANDEZ TABORDA CALLE 59 C CARRERA 132 -115 INTERIOR 301 | | PESO VOL 1 | Rehusado No.44 |
| TEL 3216200153 | CEDULA / TI / NIT | PESO A COBRAR(Kg) 1 | No Reside No.35 |
| NOTAS | | VALOR DECLARADO 5000 | No Reclamado No.40 |
| PQR-11698883-J7J6 | | VAL SERV ME 0 | Dir. errada No.34 |
| Nombre CC Remitente | El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO | | Otros (Nov Operativa/cerrada) |
| | | FLETE VARIABLE 0 | Fecha de devolución al remitente |
| | | OTROS 0 | Fecha estimada de entrega: 16/07/2024 |
| | | TOTAL FLETE 0 | CARTAPORTE NO 158 |

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a nuestra página web o al PBA (1794367)

ORIGEN ENVIAS



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

| | | | |
|--|---|--------------------------|---------------------------------------|
| FEC GENERACION/ADMISION 15/07/2024 09:36 | | ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA | DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA |
| REMITENTE: EPM PQR158 | | CENTRO DE COSTO 158 | REG DESTINO: MEDELLIN |
| DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE | | UNIDADES 1 | CAUSAL DE DEVOLUCION |
| TEL 8286657 | CEDULA / TI / NIT 890904996-1 | PESO (gramos) 1000 | Desconocido No.31 |
| PARA LISED HERNANDEZ TABORDA CALLE 59 C CARRERA 132 -115 INTERIOR 301 | | PESO VOL 1 | Rehusado No.44 |
| TEL 3216200153 | CEDULA / TI / NIT | PESO A COBRAR(Kg) 1 | No Reside No.35 |
| NOTAS | | VALOR DECLARADO 5000 | No Reclamado No.40 |
| PQR-11698883-J7J6 | | VAL SERV ME 0 | Dir. errada No.34 |
| Nombre CC Remitente | El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO | | Otros (Nov Operativa/cerrada) |
| | | FLETE VARIABLE 0 | Fecha de devolución al remitente |
| | | OTROS 0 | Fecha estimada de entrega: 16/07/2024 |
| | | TOTAL FLETE 0 | CARTAPORTE NO 158 |

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a nuestra página web o al PBA (1794367)

ORIGEN ENVIAS

| | | | |
|--|---|--------------------------|---------------------------------------|
| FEC GENERACION/ADMISION 15/07/2024 09:36 | | ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA | DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA |
| REMITENTE: EPM PQR158 | | CENTRO DE COSTO 158 | REG DESTINO: MEDELLIN |
| DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE | | UNIDADES 1 | CAUSAL DE DEVOLUCION |
| TEL 8286657 | CEDULA / TI / NIT 890904996-1 | PESO (gramos) 1000 | Desconocido No.31 |
| PARA LISED HERNANDEZ TABORDA CALLE 59 C CARRERA 132 -115 INTERIOR 301 | | PESO VOL 1 | Rehusado No.44 |
| TEL 3216200153 | CEDULA / TI / NIT | PESO A COBRAR(Kg) 1 | No Reside No.35 |
| NOTAS | | VALOR DECLARADO 5000 | No Reclamado No.40 |
| PQR-11698883-J7J6 | | VAL SERV ME 0 | Dir. errada No.34 |
| Nombre CC Remitente | El remitente declara c contrabando, joyas, ll transporte y su conten AVISO | | Otros (Nov Operativa/cerrada) |
| | | FLETE VARIABLE 0 | Fecha de devolución al remitente |
| | | OTROS 0 | Fecha estimada de entrega: 16/07/2024 |
| | | TOTAL FLETE 0 | CARTAPORTE NO 158 |

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a nuestra página web o al PBA (1794367)

ORIGEN ENVIAS



CREDITO 034048986295
CUFE
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

| | | | |
|--|---|--------------------------|---------------------------------------|
| FEC GENERACION/ADMISION 15/07/2024 09:36 | | ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA | DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA |
| REMITENTE: EPM PQR158 | | CENTRO DE COSTO 158 | REG DESTINO: MEDELLIN |
| DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE | | UNIDADES 1 | CAUSAL DE DEVOLUCION |
| TEL 8286657 | CEDULA / TI / NIT 890904996-1 | PESO (gramos) 1000 | Desconocido No.31 |
| PARA LISED HERNANDEZ TABORDA CALLE 59 C CARRERA 132 -115 INTERIOR 301 | | PESO VOL 1 | Rehusado No.44 |
| TEL 3216200153 | CEDULA / TI / NIT | PESO A COBRAR(Kg) 1 | No Reside No.35 |
| NOTAS | | VALOR DECLARADO 5000 | No Reclamado No.40 |
| PQR-11698883-J7J6 | | VAL SERV ME 0 | Dir. errada No.34 |
| Nombre CC Remitente | El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO | | Otros (Nov Operativa/cerrada) |
| | | FLETE VARIABLE 0 | Fecha de devolución al remitente |
| | | OTROS 0 | Fecha estimada de entrega: 16/07/2024 |
| | | TOTAL FLETE 0 | CARTAPORTE NO 158 |

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a nuestra página web o al PBA (1794367)

ORIGEN ENVIAS



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

| | | | |
|--|---|--------------------------|---------------------------------------|
| FEC GENERACION/ADMISION 15/07/2024 09:36 | | ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA | DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA |
| REMITENTE: EPM PQR158 | | CENTRO DE COSTO 158 | REG DESTINO: MEDELLIN |
| DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE | | UNIDADES 1 | CAUSAL DE DEVOLUCION |
| TEL 8286657 | CEDULA / TI / NIT 890904996-1 | PESO (gramos) 1000 | Desconocido No.31 |
| PARA LISED HERNANDEZ TABORDA CALLE 59 C CARRERA 132 -115 INTERIOR 301 | | PESO VOL 1 | Rehusado No.44 |
| TEL 3216200153 | CEDULA / TI / NIT | PESO A COBRAR(Kg) 1 | No Reside No.35 |
| NOTAS | | VALOR DECLARADO 5000 | No Reclamado No.40 |
| PQR-11698883-J7J6 | | VAL SERV ME 0 | Dir. errada No.34 |
| Nombre CC Remitente | El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: AVISO | | Otros (Nov Operativa/cerrada) |
| | | FLETE VARIABLE 0 | Fecha de devolución al remitente |
| | | OTROS 0 | Fecha estimada de entrega: 16/07/2024 |
| | | TOTAL FLETE 0 | CARTAPORTE NO 158 |

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a nuestra página web o al PBA (1794367)

ORIGEN ENVIAS