

|  |                     |
|--|---------------------|
| CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO<br>EDIFICIO EPM   |                     |
| Fijación en cartelera  | Retiro en cartelera |
| 03/12/2025   | 10/12/2025          |
| Advertencia: La notificación se considerará<br>surtida al finalizar el día siguiente al retiro<br>del Aviso. |                     |



Medellín, 29 de noviembre de 2025

Señora  
**LUZ MARIA ZAPATA CATAÑO**  
[lmaria0662@gmail.com](mailto:lmaria0662@gmail.com)

**0156ER- 20250130215243**

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120221247

Cordial saludo señora Luz María,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión PQR-13183686-B3Y7, relacionada con el cobro de consumo en los servicios de acueducto y alcantarillado que se encontraba en investigación originado para el estado de cuenta de octubre de 2025 por 10,330 m3 correspondientes a \$81.042,13 cobrados como ajustes conceptos facturados en el estado de cuenta de noviembre de 2025 y consumo propio de noviembre de 2025 por 15 m3, al contrato 13014923 y con el fin de brindarle atención, consideramos los siguientes elementos:

#### **Antecedentes**

El 12 de noviembre de 2025 mediante el canal de atención presencial, usted reclamó por el cobro de consumo servicio de acueducto y alcantarillado que se encontraba en investigación originado para el estado de cuenta de octubre de 2025 por 10,330 m3 correspondientes a \$81.042,13 cobrados como ajustes conceptos facturados en el estado de cuenta de noviembre de 2025 y consumo propio de noviembre de 2025 por 15 m3, al inmueble identificada con la dirección CR 15 CL 7 -63 (INTERIOR 504 ) municipio de Girardota, registrada bajo el contrato 13014923, en el cual manifestó que solo habitan dos personas y no permanecen en el inmueble; trámite que fue registrado con el caso PQR-13183686-B3Y7.

En la misma fecha nuestra empresa la notificó de la respuesta a dicha reclamación mediante la PQR-13183686-B3Y7, en la cual le confirmamos que el cobro de consumo en el servicio de acueducto y alcantarillado que se encontraba en investigación originado para el estado de cuenta de octubre de 2025 por 10,330 m3 correspondientes a \$81.042,13 cobrados como ajustes conceptos facturados en el estado de cuenta de noviembre de 2025 y consumo propio de noviembre de 2025 por 15 m3 era correcto, dadas las correspondientes explicaciones; además se informaron los recursos de ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

#### **Situación sobre la cual se realiza el análisis**

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por la respuesta entregada en la PQR-13183686-B3Y7, en el cual manifiesta que en la revisión realizada al predio no se identificó fuga ni daños para justificar dicho aumento, viven dos personas compara servicios con otros vecinos y en el presente escrito se procede a evaluar en el recurso de reposición que le compete a nuestra empresa, en lo concerniente a la revisión de la respuesta brindada al reclamo.

### Análisis adelantado por EPM

Realizados los análisis encontramos que para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, ha establecido cuales son los parámetros de la desviación significativa del consumo mediante el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos (m3)  
El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3.

De acuerdo con lo anterior y a fin de dar claridad a la atención del recurso de reposición que le compete a nuestra empresa, se informa a continuación el consumo de acueducto facturado durante los estados de cuenta atendidos en el reclamo (octubre y noviembre de 2025), a fin de determinar si existe o no desviación significativa.

Octubre de 2025:

Para liquidar el servicio de acueducto para la facturación de octubre de 2025, consumo registrado entre el (14 agosto al 15 septiembre) se tomó lectura al medidor el 15/09/2025, el cual reportó 149 y al compararla con la lectura tomada el mes anterior 131 arrojó un consumo por diferencia de lecturas de 18 m3 y en el análisis se encontró desviación significativa motivo por el cual y en cumplimiento de la normatividad vigente, dejamos un consumo pendiente por 10,33 m3 y cobramos consumo promedio 7,670 m3 para dar inicio al proceso de investigación y para ayudar a identificar la causa del aumento del consumo, tal como se informó en la factura de este periodo.



La situación antes mencionada fue comunicada según consta en la orden 589970961 del 22/09/2025 enviada a la dirección recurrida en la cual informamos que detectamos un aumento en el consumo de acueducto en su inmueble, para lo cual se informó que realizaríamos revisión técnica previa el 26/09/2025 para revisar el estado de las instalaciones internas del predio y el estado del medidor, para ayudar a precisar la causa del aumento, en la cual se planteó los posibles escenarios que generan el aumento del consumo.

El 26 de septiembre de 2025 nuestra empresa procedió a realizar revisión de carácter técnico programada según consta en la orden de trabajo 589940930, la cual no fue atendida, casa sola, en el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación.

En vista del resultado de la visita anterior nuestra empresa envió un nuevo comunicado según consta en la orden 593808335 del 21/10/2025 en la cual informamos que realizaríamos una segunda y última visita programada para el 27/10/2025 en los mismos términos de la revisión inicial.

Noviembre de 2025:

Para liquidar el servicio de acueducto para la facturación de noviembre de 2025, consumo registrado entre el (15 septiembre al 16 octubre) se tomó lectura al medidor el 16/10/2025, el cual reportó 164 y al compararla con la lectura tomada el mes anterior 149 arrojó un consumo por diferencia de lecturas de 15 m3 y en el análisis se encontró desviación significativa motivo por el cual y en cumplimiento de la normatividad vigente dimos inicio al proceso de investigación y para ayudar a identificar la causa del aumento del consumo.

La situación antes mencionada fue comunicada según consta en la orden 599432473 del 21/10/2025 enviada a la dirección recurrida en la cual informamos que detectamos un aumento en el consumo de acueducto en su inmueble, para lo cual se informó que realizaríamos revisión técnica previa el 27/10/2025 para revisar el estado de las instalaciones internas del predio y el estado del medidor, para ayudar a precisar la causa del aumento, en la cual se planteó los posibles escenarios que generan el aumento del consumo.

El 27 de octubre de 2025 nuestra empresa procedió a realizar revisión de carácter técnico programada según consta en las ordenes de trabajo 593807629 y 599431288 (una por cada periodo investigado) atendidas por usted, en las cuales se identificó que son nuevos inquilinos desde hace dos (2) meses, ocupado por dos (2) personas, al revisar medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible, no hay trocamiento, no hay error lectura, no comparte el servicio, funciona vivienda, serie del medidor 2023023191 y lectura 00171 verificadas.

Ahora bien, de acuerdo con el resultado de la revisión antes mencionada realizada el (27/10/2025) después de la toma de lectura 16/10/2025 y antes de emitir la factura del mes de noviembre de 2025 (05/11/2025), donde se identificó la causa del aumento del consumo,

nuestra Empresa procedió a cobrar en este periodo el total del consumo registrado por el equipo de medida 15 m3.

Además, al haber identificado la causa del aumento del consumo (nuevos inquilinos) y una vez culminado el proceso de investigación, nuestra empresa facturó el consumo que se encontraba en investigación de acueducto y alcantarillado originado para el estado de cuenta de octubre de 2025 por 10,330 m3 correspondientes a \$81.042,13 cobrados como ajustes conceptos facturados en el estado de cuenta de noviembre de 2025.

| Ajuste conceptos facturados | Servicio, Concepto-Periodo           | Unidades | Costo (\$) | Valor (\$)         |
|-----------------------------|--------------------------------------|----------|------------|--------------------|
|                             | Agua Potable - Consumo Oct-25        | 10,330   | 4.835,440  | 49.950,10          |
|                             | Agua Potable - Subs Consumo Oct-25   | 5,330    |            | -3.865,94          |
|                             | Alcantarillado - Consumo Oct-25      | 10,330   | 3.668,010  | 37.890,54          |
|                             | Alcantarillado - Subs Consumo Oct-25 | 5,330    |            | -2.932,57          |
|                             | <b>TOTAL</b>                         |          |            | <b>\$81.042,13</b> |

De acuerdo con lo anterior, se informa que el consumo de acueducto registrado para la facturación de octubre y noviembre de 2025, ha sido calculado con base a la diferencia de lecturas registrada por el equipo de medición siendo este el único instrumento que tiene nuestra empresa para medir el consumo real que se requiere en cada inmueble, mientras el funcione bien, nuestra empresa está obligada a facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

En cuanto al consumo relacionado al alcantarillado, se informa que este se cobra con base en los metros cúbicos registrados en el medidor correspondiente al servicio de agua potable, aplicándose la tarifa propia de ese servicio, basada en sus propios componentes, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1º, del Artículo 2 del Decreto 069 de agosto 29 de 1996, expedido por la Junta Directiva de Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. En otras palabras, el consumo de agua que utiliza un inmueble determinado, lo registra el contador de acueducto en metros cúbicos y sobre este mismo volumen el consumo de alcantarillado.

Es importante precisar que, fundamentamos nuestro proceso de revisión previa de acuerdo con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, por esta razón, mientras investigamos las desviaciones significativas por medio de revisiones técnicas, facturamos el promedio histórico de la instalación y una vez culmina este proceso, determinamos con base en los soportes obtenidos si las unidades dejadas en investigación son procedentes o no.

En el análisis se observa que nuestra empresa logró acreditar la causa de la variación del consumo dado que se está utilizando más el servicio, toda vez que son nuevos inquilinos, produciendo un comportamiento distinto de consumo al que venía registrando la instalación, como se evidencia en las facturaciones posteriores a la visita, donde se empieza a establecer un nuevo promedio de acuerdo con la utilización del servicio de los habitantes del inmueble.



Del mismo modo, es claro que la normatividad vigente indica que la empresa prestadora del servicio debe efectuar las labores conducentes a determinar la causa del incremento en los consumos y en este caso es evidente la relación (causa - efecto) que se establece al tener un incremento en el consumo cuando se presentó la nueva ocupación (causa) y el incremento del consumo (efecto) y como consecuencia de esto no se hace necesario llevar el medidor al laboratorio, así mismo nuestra empresa cumplió con el requisito de investigar la causa del aumento de consumo en el inmueble, dio aviso de la revisión previa programada, realizó la revisión previa respectiva.

Es importante que tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Con relación a la comparación que Usted está realizando con otros inmuebles, precisamos que esto no es factible considerarlo, teniendo en cuenta que la variación que Usted encuentra para los consumos, están directamente asociados con el uso, comportamiento, cultura, electrodomésticos, estado de las redes internas y demás actividades que desarrollen en cada inmueble y cada grupo familiar.

Así las cosas, en atención al recurso de reposición que compete a nuestra empresa, no se encuentra mérito alguno para modificar ni revocar la decisión notificada en respuesta a su reclamación inicial, toda vez que los procesos de facturación se encuentran ajustados a la que la normatividad vigente a establecido.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión informada en la PQR-13183686-B3Y7, relacionada con el cobro de consumo en el servicio de acueducto y alcantarillado que se encontraba en investigación originado para el estado de cuenta de octubre de 2025 por 10,330 m3 correspondientes a \$81.042,13 cobrados como ajustes conceptos facturados en el estado de cuenta de noviembre de 2025 y consumo propio de noviembre de 2025 por 15 m3 al contrato 13014923, toda vez que el consumo fue registrado por diferencia de lecturas encontradas en el medidor, nuestra empresa cumplió con el requisito de investigar el alto consumo presentado en la instalación, realizó la revisión respectiva y preciso la causa del aumento del consumo atribuible a los usuarios del servicio (nuevos inquilinos).

El valor \$137.495,23 servicios de acueducto y alcantarillado objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final dependerá del ente de control.

Seguirá siendo para Empresas Públicas de Medellín E.S.P. un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



**JOSÉ ALFONSO ALVAREZ DIAZ**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13183686-B3Y7-R

Anexos (6 folios)

- Copia aviso de visita revisión previa orden 589970961\_22092025
- Copia acta de revisión previa orden 589940930\_26092025
- Copia aviso de visita revisión previa orden 593808335\_21102025
- Copia acta de revisión previa orden 593807629\_27102025
- Copia aviso de visita revisión previa orden 599432473\_21102025
- Copia acta de revisión previa orden 599431288\_27102025



Número Orden:589970961

Dirección:CR 15 CL 7 -63 (INTERIOR 504 )  
AN GIRARDOTA - Antioquia

Servicio Suscrito: 131910390

Elemento de medida:WATERTECH\_SIRIUS\_2023023191

VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios ha detectado un aumento en el consumo de acueducto en su inmueble, por lo tanto en el mes de Octubre de 2025 facturará 7 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 10 metros cúbicos, se dejará pendiente hasta que se identifique la causa de la desviación.

Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 26/Septiembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115 o Aguas de Malambo 01 8000 518196, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Durante la revisión se puede presentar una de las siguientes situaciones:

1.Escape de agua que se ve o se escucha en llaves, tanque del sanitario, lavamanos, duchas, lavaplatos, lavadero o demás puntos de consumo de agua (fuga perceptible)

2.Aumento de número de personas en el inmueble, cambio de uso del servicio (residencial-comercial) o cambios en la producción

3.Escape de agua, que no se ve o no se escucha y es solo detectable con instrumentos especializados (fuga imperceptible), que puede ser detectada por El prestador de los servicios públicos domiciliarios en la visita o en caso contrario por una empresa especializada contratada por usted.

En los casos 1 y 2, la totalidad del consumo dejado en estudio será cargado en el siguiente periodo de facturación. Para el caso 3 usted cuenta con dos meses para reparar la fuga y en ese tiempo el prestador de los servicios públicos domiciliarios facturará el promedio histórico de consumos de su inmueble. A partir del tercer mes se facturará la totalidad de lo registrado en el medidor. Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Testigo 1

Recibí a conformidad

Atendió:Ana Castillo

Identificación:1152466031

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: VIVIENDA |Dirección Testigo: Cr 15 # 7 - 56 | Teléfono Testigo: no suministra | Además: SE DEJA AVISO DE VISITA DEBAJO DE LA PUERTA PRINCIPAL

FECHA y HORA:22/SEPT/2025 12:47 P. M.



REVISION PREVIA

Número Orden:589940930

Cliente:NELSON DE JESUS CORREA GALLEGO

Dirección:CR 15 CL 7 -63 (INTERIOR 504 )  
AN GIRARDOTA - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE  
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos  
Servicio Suscrito 131910390

Fecha Inicio Revisión:26/09/2025 08:20 a. m.

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

| ACUEDUCTO                 | REVISADO                            |
|---------------------------|-------------------------------------|
| WATERTECH - SIRIUS        |                                     |
| Serie #: 2023023191       |                                     |
| Ubicación: ADENTRO        |                                     |
| Medida(s):                |                                     |
| Acueducto                 |                                     |
| Lectura                   | 26/sept/2025      ** SIN LECTURA ** |
| Observaciones:            |                                     |
| * IMPOSIBILIDAD DE ACCESO |                                     |

Reporte

Observación Adicional CASA SOLA  
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: apartamento | Medidor empotrado: sin acceso | Además: se visito 2 veces primera hora: 8:20 AM segunda hora: 9:10 AM se tocó citofono se insistió nadie para atender revisión, edificio sin portero, testigo de visita vecino de placa 7 -56 ver evidencia fotografica.

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 26/SEPT/2025 09:10 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

CASA SOLA

Firma:



Testigo 1 CARLOS MENESES 71211800

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:GIRALDO MUNOZ IVAN DARIO Identificación:1128448949  
CON2280 26/SEPT/2025 09:10 A. M.



Número Orden:593808335

Dirección:CR 15 CL 7 -63 (INTERIOR 504 )  
AN GIRARDOTA - Antioquia

Servicio Suscrito: 131910390

Elemento de medida:WATERTECH\_SIRIUS\_2023023191

AVISO 2ª VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le informa que en la primera visita a su inmueble, no fue posible realizar la revisión para determinar la causa que originó el aumento en el consumo de acueducto, por lo tanto se programa una segunda y última visita para el 27/Octubre/2025 entre las 12:01 pm y las 18:00 pm. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, y en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.

La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115 o Aguas de Malambo 01 8000 518196, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Testigo 1

Recibí a conformidad

Atendió:Andrea Osorio

Identificación:1039463418

Firma:



OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: VIVIENDA |Dirección Testigo: Cr 15 # 7 - 56 Int 504 | Teléfono Testigo: no suministra | Además: SE DEJA AVISO DE VISITA DEBAJO DE LA PUERTA PRINCIPAL  
FECHA y HORA:21/OCT/2025 12:32 P. M.



REVISION PREVIA

Número Orden:593807629

Cliente:NELSON DE JESUS CORREA GALLEGO

Dirección:CR 15 CL 7 -63 (INTERIOR 504 )

AN GIRARDOTA - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE  
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos  
Servicio Suscrito 131910390

Fecha Inicio Revisión:27/10/2025 02:16 p. m.

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

| ACUEDUCTO           |             | REVISADO |
|---------------------|-------------|----------|
| WATERTECH - SIRIUS  |             |          |
| Serie #: 2023023191 |             |          |
| Ubicación: ADENTRO  |             |          |
| Medida(s):          |             |          |
| Acueducto           |             |          |
| Lectura             | 27/oct/2025 | 00171    |

Reporte

Observación Adicional VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO  
Tiempo de Ocupación: 2  
Unidad de Ocupación MES  
Otra observación: Aumento de Uso de: 2 personas por ocupación hace 2 meses 0.5 horas diarias | Durante el periodo de: Sep-Oct | Aforo consiste en: llaves y baños| Medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar | Se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible | No hay trocamiento, No hay error lectura| Comparte el servicio: no| Funciona: vivienda | Diametro: 1/2 Pulgada(s) | Medidor empotrado: no | Además: ocupan hace 2 meses| Usuario queda enterado del informe de la revisión.  
Nro. De Personas: 2

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 27/OCT/2025 02:26 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Firma:

Arrendatario Luz María Zapata 39351760

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:WILLIAM FERNANDO ESPINOSA Identificación:98712274  
CON2240 27/OCT/2025 02:26 P. M.





Número Orden:599432473

Dirección:CR 15 CL 7 -63 (INTERIOR 504 )  
AN GIRARDOTA - Antioquia

Servicio Suscrito: 131910390

Elemento de medida:WATERTECH\_SIRIUS\_2023023191

VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios ha detectado un aumento en el consumo de acueducto en su inmueble, por lo tanto en el mes de Noviembre de 2025 facturará 7 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 7 metros cúbicos, se dejará pendiente hasta que se identifique la causa de la desviación.

Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 27/Octubre/2025 entre las 12:01 pm y las 18:00 pm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115 o Aguas de Malambo 01 8000 518196, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Durante la revisión se puede presentar una de las siguientes situaciones:

1.Escape de agua que se ve o se escucha en llaves, tanque del sanitario, lavamanos, duchas, lavaplatos, lavadero o demás puntos de consumo de agua (fuga perceptible)

2.Aumento de número de personas en el inmueble, cambio de uso del servicio (residencial-comercial) o cambios en la producción

3.Escape de agua, que no se ve o no se escucha y es solo detectable con instrumentos especializados (fuga imperceptible), que puede ser detectada por El prestador de los servicios públicos domiciliarios en la visita o en caso contrario por una empresa especializada contratada por usted.

En los casos 1 y 2, la totalidad del consumo dejado en estudio será cargado en el siguiente periodo de facturación. Para el caso 3 usted cuenta con dos meses para reparar la fuga y en ese tiempo el prestador de los servicios públicos domiciliarios facturará el promedio histórico de consumos de su inmueble. A partir del tercer mes se facturará la totalidad de lo registrado en el medidor. Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Testigo 1

Recibí a conformidad

Atendió:Andrea Osorio

Identificación:1039463418

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: VIVIENDA |Dirección Testigo: Cr 15 # 7 - 56 Int 504 | Teléfono Testigo: no suministra | Además: SE DEJA AVISO DE VISITA DEBAJO DE LA PUERTA PRINCIPAL  
FECHA y HORA:21/OCT/2025 12:31 P. M.



REVISION PREVIA

Número Orden:599431288

Cliente:NELSON DE JESUS CORREA GALLEGO

Dirección:CR 15 CL 7 -63 (INTERIOR 504 )

AN GIRARDOTA - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE  
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos  
Servicio Suscrito 131910390

Fecha Inicio Revisión:27/10/2025 02:16 p. m.

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

| ACUEDUCTO           |             | REVISADO |
|---------------------|-------------|----------|
| WATERTECH - SIRIUS  |             |          |
| Serie #: 2023023191 |             |          |
| Ubicación: ADENTRO  |             |          |
| Medida(s):          |             |          |
| Acueducto           |             |          |
| Lectura             | 27/oct/2025 | 00171    |

Reporte

Observación Adicional VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO  
Tiempo de Ocupación: 2  
Unidad de Ocupación MES  
Otra observación: Aumento de Uso de: 2 personas por ocupación hace 2 meses 0.5 horas diarias | Durante el periodo de: Sep-Oct | Aforo consiste en: llaves y baños| Medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar | Se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible | No hay trocamiento, No hay error lectura| Comparte el servicio: no| Funciona: vivienda | Diametro: 1/2 Pulgada(s) | Medidor empotrado: no | Además: ocupan hace 2 meses| Usuario queda enterado del informe de la revisión.  
Nro. De Personas: 2

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 27/OCT/2025 02:28 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Firma:

Arrendatario Luz María Zapata 39351760

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:WILLIAM FERNANDO ESPINOSA Identificación:98712274

CON2240 27/OCT/2025 02:28 P. M.





## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Id mensaje:</b>       | 1449859  |
| <b>Remitente:</b>        | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com            |
| <b>Cuenta Remitente:</b> | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co              |
| <b>Destinatario:</b>     | Imaria0662@gmail.com - Luz Maria Zapata Cataño           |
| <b>Asunto:</b>           | Oficio de respuesta al número de radicado 20250120221247 |
| <b>Fecha envío:</b>      | 2025-12-01 18:01   |
| <b>Estado actual:</b>    | No fue posible la entrega al destinatario                |
| <b>Adjuntos:</b>         | <u>1</u>   |

### Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento   | Fecha Evento                        | Detalle   | Estampa  |
|--|-------------------------------------|---|--|
| ● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b><br><br>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999. | Fecha: 2025/12/01<br>Hora: 18:02:35 |   | <b>Tiempo de firmado:</b><br>2025/12/01 18:02:35<br><br><b>Política:</b><br>1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</b>   | Fecha: 2025/12/01<br>Hora: 18:02:37 | Dec 1 18:02:37 cl-t205-282cl postfix /smtp[4054]: CA24B1248802: to=<Imaria0662@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.9, delays=0.08/0/1.5/0.31, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp5b1f17b1804b1-4790ada16b9si85136185e9.5 - gsmtip (in reply to RCPT TO command)) | <b>Tiempo de firmado:</b><br>2025/12/01 19:13:36<br><br><b>Política:</b><br>1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● <b>Consumo WS notificacion</b>   | Fecha: 2025/12/01<br>Hora: 19:13:42 | Consumo para id 1449859, estado 55: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente   |  |

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

### Contenido del mensaje

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

| Nombre                              | Tipo de Archivo | Suma de Verificación (SHA-256)                                   |
|-------------------------------------|-----------------|--|
| Oficio-PQR-13183686-B3Y7-R-7986.pdf | application/pdf | 907b62493c8ff2cfb9483389d81c31bf42645d455628a48c0a3238e980437f44 |

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

## Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120221247. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



[www.envia.co](http://www.envia.co)