

Medellín, 19 de Enero de 2026

Señor (a).

**TATIANA SUAZA MEJIA**

**PQR-13270573-K8X5A**

CR 9 CL 10 C -25

GIRARDOTA, Antioquia

Teléfono: 6113044

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13270573-K8X5

Radicado Nro. 20250120240797

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: 07/01/2026

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,

*Luisa Guzmán Ríos*

LUISA FERNANDA GUZMAN RIOS



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

211029000300250000-4-1

Medellín, 7 de enero de 2025

Señora  
**TATIANA SUAZA MEJÍA**  
Administradora  
Edificio Juan Pablo II Torre 3 P.H.  
CR 9 CL 10 C -25  
Teléfono 313 782 5535  
Girardota, Antioquia

**0156SE-20260130002359**

Asunto: Respuesta al radicado 20250120240797.

Cordial saludo señora Tatiana,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación recibida como traslado por competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la cual indica que desde el año 2022 se han presentado múltiples derechos de petición ante la empresa de servicios públicos EPM, expresando la inconformidad de la copropiedad respecto al valor de los servicios facturados para la zona común del Edificio Juan Pablo II Torre 3 P.H. ubicado en la CR 9 CL 10 C -25 de Girardota, asociado al contrato 11848832 y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

En atención a sus argumentos procedemos a verificar la información realizando el análisis de su caso y con el fin de establecer si el proceso de facturación se encuentra ajustado en la normatividad vigente contemplada en la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) existente entre las partes a saber: Reclamante y EPM, así como en las diferentes Resoluciones que emiten la Comisión de Regulación Reguladora de Agua Potable y Alcantarillado.

Sea lo primero aclarar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en ningún caso proceden reclamaciones en contra de facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas, es decir, la regulación en materia de servicios públicos domiciliarios estableció una caducidad la cual debe ser aplicada por el prestador, en ese sentido en el presente caso daremos atención a los periodos de agosto a diciembre de 2025, para los servicios acueducto y alcantarillado que son los que se prestan en el predio y no se abordará meses anteriores, por ser extemporáneos de acuerdo con la Ley anteriormente señalada.

En el análisis del caso que nos ocupa la facturación en el inmueble corresponde a lo registrado por el medidor general de la zona común del común del Edificio Juan Pablo II Torre 3 P.H. partiendo de lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.1.3.2.3.13 el cual concluye que la diferencia resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes.

De acuerdo con lo anterior tenemos que la normatividad vigente es clara en indicar que nuestra empresa debe hacer uso de instrumentos que la técnica haya dispuesto para medir sus consumos, que en este caso es el medidor, por lo tanto, el elemento de medición es el único testigo del consumo real demandado al interior del inmueble, componente principal del cobro.

Pero en los casos que se presente una variación o desviación significativa debemos de identificar la causa que originó el consumo de manera previa a su facturación, existe desviación significativa cuando un consumo registrado presenta aumento o disminución respecto al consumo promedio histórico facturado en los últimos seis (6) meses de la instalación.

Para el servicio de Agua Potable, la CRA, según Resolución 151 de 2001 en su artículo 1.3.20.6 indica que para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, si la facturación es mensual se tendrán en cuenta los porcentajes que se señalan a continuación para determinar el límite de variación del consumo:

Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos ( $m^3$ ). Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a 40  $m^3$ .

De acuerdo con lo indicado, encontramos que en el periodo de agosto de 2025 el medidor general registro 398  $m^3$  y al descontar el consumo de las controladas (368  $m^3$ ) arrojó un consumo para la zona común de 30  $m^3$  el cual no presentó desviación significativa al no superar el límite de desviación para el periodo de 35,2  $m^3$  por lo que facturamos la totalidad del consumo.

En septiembre de 2025 medidor general registro 372  $m^3$  y al descontar el consumo de las controladas (343  $m^3$ ) arrojó un consumo para la zona común de 29  $m^3$  el cual no presentó desviación significativa al no superar el límite de desviación para el periodo de 39,6  $m^3$ , por lo que procedimos a facturar la totalidad del consumo.

Encontramos que para el periodo de octubre de 2025 el medidor general registro 364  $m^3$  y al descontar el consumo de las controladas (339  $m^3$ ) arrojó un consumo para la zona común de 25  $m^3$  el cual no presentó desviación significativa al no superar el límite de desviación para el periodo de 43,18.  $m^3$ , por lo que procedimos a facturar la totalidad del consumo.

En noviembre de 2025 medidor general registro 376  $m^3$  y al descontar el consumo de las controladas (358  $m^3$ ) arrojó un consumo para la zona común de 18  $m^3$  el cual no presentó desviación significativa al no superar el límite de desviación para el periodo de 45,65  $m^3$ , por lo que procedimos a facturar la totalidad del consumo.

Finalmente, para el periodo de diciembre el medidor general registro 361  $m^3$  y al descontar el consumo de las controladas (317  $m^3$ ) arrojó un consumo para la zona común de 44  $m^3$  consumo que presentó desviación significativa superando el límite de desviación de 41,53  $m^3$  dejando así 20  $m^3$  en investigación.

Debido a ello nuestra empresa dando cumplimiento a lo estipulado en los CCU y al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 donde se establece que, es obligación de la empresa investigar la causa de la variación del consumo y hasta tanto se establezca el motivo, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual.

Es este el motivo por el cual en diciembre de 2025 el cobro se estableció de acuerdo con el promedio del inmueble, acreditando con ello el cumplimiento a cabalidad con el debido proceso establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, de los artículos 9.1, 144, 145, 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y en la Circular Externa 006 de mayo de 2007 de la SSPD. Se aclara que el consumo objeto de investigación no fue objeto de facturación para los periodos reclamados, por lo tanto, nuestra empresa no hará pronunciamiento al respecto por no ser parte de la causa inicial de su inconformidad.

Respecto al debido proceso de investigación por desviación significativa llevado a cabo en su instalación, nuestra empresa es respetuosa en seguir lo definido en la normatividad vigente, así como lo contemplado en CCU, lo anterior implica que quien se hace parte del CCU, se compromete a sujetarse a las condiciones allí previstas para la prestación del servicio, es decir, tanto nuestra empresa como el usuario deben respetar cada una de las cláusulas contenidas en el contrato, situación que para el caso que nos ocupa se encuentra en ejecución.

Iniciando el proceso de investigación desde el momento de la lectura de su consumo a través del análisis del comportamiento de este, determinando que para su caso era necesario dejar consumo en investigación con el fin de identificar la causa de la variación del consumo el cual su posterior facturación se encuentra enmarcado dentro del artículo 150 de la Ley 142 de 1994 mediante el cual permite al prestador cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Por lo anterior nuestra empresa confirma el consumo de acueducto y alcantarillado facturando en los periodos de agosto a diciembre de 2025 para la zona común del Edificio Juan Pablo II Torre 3 P.H. ubicado en la CR 9 CL 10 C -25 de Girardota, asociado al contrato 11848832 ya que encontramos correcta la liquidación del consumo, ajustada a la normatividad vigente.

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 su caso particular, no se dejan valores separados como sumas no reclamadas, toda vez que las facturas objeto de reclamo se encuentran canceladas para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Por último, le informamos que se tiene asociadas 34 controladas que se surten del medidor general la cuales se encuentran legalizadas, y que su vez son descontadas de conformidad con el Decreto 1077 de 2015: artículo 2.3.1.3.2.3.1.3.

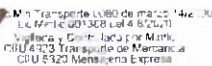
Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

*Luisa Guzmán R*

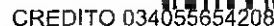
**LUISA FERNANDA GUZMÁN RIOS**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13270573-K8X5



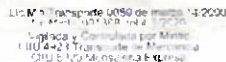
ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

D.E	03
-----	----



Somos Automotoredores Resolu: 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuintes Resolu: 000200 Dic/2024  
Anexo: Estatuto da L. A.

GENERACION/ADMISION 1901/2026 11:48 REMITE: EPM PORT156 (seguimiento)seguimovianes.com.co		ORIGEN: TAPAS - IN-CUORUBA CENTRO DE COSTO: 156		DESTINO: GIRAROTA-ANTIOQUIA-COLOMBIA CENTRO DE DESTINO: 156		REG-DESTINO: MEDELLIN CAUSAL DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de arribo en destino													
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE TEL: 8286657 PARA: TATIANA SUAZA MEJIA CR 9 CL 10 C-25		CEDULA 717/NIT: 950904199-1 COD. POSTAL ORIGEN: 051030144 CUENTA: 03-001-0004430		UNIDADES: 1 PESO (gramos): 1000 PESO VOL: 1 PESO A CUBRAR(Kg): 1 VALOR DEC. ARAJO: 5000 VAL SERV ME: 0 FLETE VARIABLE: 0 OTROS: 0 TOTAL FLETE: 0 CAR*APORTE SI		Desconoce: No 31 Refusado: No 44 No Recibe: No 35 No Reclamado: No 41 Dir. errada: No 34 Otros (Nov Operativa/termino):		INTENTO DE ENTREGA 1. <table border="1"><tr><td>O</td><td>M</td><td>A</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table> 2. <table border="1"><tr><td>O</td><td>M</td><td>A</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>		O	M	A				O	M	A			
O	M	A																			
O	M	A																			
TEL: 3137825535 NOTAS: LGU2MRI PQR-13270573-K8X5		RECIBE LOS SABADOS: SI		Fecha de Evaluacion al cliente:		Guía complementaria de devoluciones:		Recibe y satisfacción: No Recibe Satisfacción Destinatario													
Nombre CC, Remitente:		El remitente declara que esta mercancía no es contribuyente joyas, títulos, valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido son verificados es:		Observaciones en la entrega:		Observaciones en la entrega:		Observaciones en la entrega:													
AVISO		El remitente declara que esta mercancía no es contribuyente joyas, títulos, valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido son verificados es:		Fecha de entrega: 20/01/2026		Fecha de entrega: 20/01/2026		Fecha de entrega: 20/01/2026													
CDA: 0155		CDA: 0155		CDA: 0155		CDA: 0155		CDA: 0155													



ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

D.E 03



Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024  
Agencia Reclutadora S.A.

GENERACION/ADMISSION 1901/2026 11-48		ORIGEN: ESTADOS UNIDOS DE AMERICA		DESTINO: GIRARDOTA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG.DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE EPM POR156 cesesem2@enrilcoivanes.com.co		CENTRO DE COSTO: 156				CAUSA DE DEVOLUCION:		Para ME y RR: tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino.	
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES 1		Desaparecido No 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8286857				RECIBIDA / ITNIT R0090496-1		Refusado No 44		1	
COD. POSTAL ORIGEN:				CUENTA 00-001-0004430		No Recibido No 35		C M A H M	
PARA TATIANA SUAZA MEJIA CR 9 CL 10 C-25				PESO (gramos) 1000		No Redimada No 40		2	
				PESO V.O. 1		Der. errata No 34		C M A H M	
				PESO A COBRAR (Kg) 1		Otros (Favor Operativa/Retenido)			
TEL 3137825535				RECIBE LOS SABADOS: SI		Fecha de finalizacion al remitente		Nota complementaria de devolución	
NOTAS LGUZMRI POR-13270573-KBX5				VALOR DECLARADO 5000		Resultado satisfaccion		Nombre CC: Sello Destinatario	
				VAL SERV ME 0		Observaciones en la entrega		SOLVANS S.A.S.	
Nombre CC Remitente				El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos, valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		FLETE VARIABLE 0		3 JUL 2025	
				AVISO		OTROS 0		NIT. 800.185.306-4	
				TOTAL FLETE 0		Cartaporte SI			
				CARTAPORTE SI		CDA			