



Medellín, 19 de Enero de 2026

Señor (a).

TATIANA SUAZA MEJIA

CR 9 CL 10 C -25

GIRARDOTA, Antioquia

Teléfono: 6113044

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13270573-K8X5A

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 Fernanda R.

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 períodos 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 períodos 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 períodos 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 períodos 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 FERNANDA GUZMÁN RÍOS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13270573-K8X5



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principio Carrera 89 # 178-10 Bogotá
Atención al Cliente (4) 43100008
www.colvanes.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 19/01/2026 11:48 ORIGEN 14PEDE INGCI ORIGEN DESTINO GIRARDOTA-ANTIOQUIA-COLOMBIA
REMITENTE EPM PORT156 CENTRO DE COSTO 156

DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL 828657 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA 03-001-6004430
PARA TATIANA SUAZA MEJIA CR 9 CL 10 C-25

TEL 3137825535 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS LGUZMRI PQR-13270573-KBX5

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

EL usuario declara constancia que ha leído y concuerda con el contenido que se encuentra publicado en la página web www.colvanes.com de Colvanes SAS y en las condiciones ubicadas en los sumarios de servicios que regula el servicio establecido entre las partes. Cuyo contenido obliga a aceptar expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PDR remitente a revisar la página web: al PBR (11540008)



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principio Carrera 89 # 178-11 Bogotá
Atención al Cliente (4) 4310008
www.colvanes.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 19/01/2026 11:48 ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO GIRARDOTA-ANTIOQUIA-COLOMBIA

REMITENTE EPM PORT156 CENTRO DE COSTO 156

DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL 828657 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL ORIGEN CUENTA 03-001-6004430
PARA TATIANA SUAZA MEJIA CR 9 CL 10 C-25

TEL 3137825535 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS LGUZMRI PQR-13270573-KBX5

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

EL usuario declara constancia que ha leído y concuerda con el contenido que se encuentra publicado en la página web www.colvanes.com de Colvanes SAS y en las condiciones ubicadas en los sumarios de servicios que regula el servicio establecido entre las partes. Cuyo contenido obliga a aceptar expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PDR remitente a revisar la página web: al PBR (11540008)

Llamada Transporte 0800 de lunes a viernes 14:00-20:00
Llamada y Consulta por Mensaje
CIF 42421 Transporte de Mercancías
CIF E 100 Mensajería Express

D.E 03

CREDITO 034055654208

CLAE
Somos Autorrotadores Resolut 4327 Jul97 - Somos Grandes Compyentes Risoluc 000200 Dic2024
Agente Retenedor del A

REG DESTINO MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCION

Para ME y RF Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA	
1	D M A
2	D M A

Fecha complementaria de devolución
Recibido e satisfactorio / Nombre CC. Sello Destinatario

80 LNE 2026
NIT. 800.185.306-4

UNIDADES	
No 31	1
No 44	1
No 35	1
No 40	1
No 34	1
Otros (Nov Operativa/errado)	1

FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE

Observaciones en la entrega

FECHA ESTIMADA EN ENTREGA 20/01/2026

CARTAPORTE SI

CDA 0155

D.E 03

CREDITO 034055654208

CLAE
Somos Autorrotadores Resolut 4327 Jul97 - Somos Grandes Compyentes Risoluc 000200 Dic2024
Agente Retenedor del A

REG DESTINO MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCION

Para ME y RF Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA	
1	D M A
2	D M A

Fecha complementaria de devolución
Recibido e satisfactorio / Nombre CC. Sello Destinatario

80 LNE 2026
NIT. 800.185.306-4

UNIDADES	
No 31	1
No 44	1
No 35	1
No 40	1
No 34	1
Otros (Nov Operativa/errado)	1

FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE

Observaciones en la entrega

FECHA ESTIMADA EN ENTREGA 20/01/2026

CARTAPORTE SI

CDA 0155

D.E 03

CREDITO 034055654208

CLAE
Somos Autorrotadores Resolut 4327 Jul97 - Somos Grandes Compyentes Risoluc 000200 Dic2024
Agente Retenedor del A

REG DESTINO MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCION

Para ME y RF Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA	
1	D M A
2	D M A

Fecha complementaria de devolución
Recibido e satisfactorio / Nombre CC. Sello Destinatario

80 LNE 2026
NIT. 800.185.306-4

UNIDADES	
No 31	1
No 44	1
No 35	1
No 40	1
No 34	1
Otros (Nov Operativa/errado)	1

FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE

Observaciones en la entrega

FECHA ESTIMADA EN ENTREGA 20/01/2026

CARTAPORTE SI

CDA 0155

D.E 03

CREDITO 034055654208

CLAE
Somos Autorrotadores Resolut 4327 Jul97 - Somos Grandes Compyentes Risoluc 000200 Dic2024
Agente Retenedor del A

REG DESTINO MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCION

Para ME y RF Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA	
1	D M A
2	D M A

Fecha complementaria de devolución
Recibido e satisfactorio / Nombre CC. Sello Destinatario

80 LNE 2026
NIT. 800.185.306-4

UNIDADES	
No 31	1
No 44	1
No 35	1
No 40	1
No 34	1
Otros (Nov Operativa/errado)	1

FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE

Observaciones en la entrega

FECHA ESTIMADA EN ENTREGA 20/01/2026

CARTAPORTE SI

CDA 0155

D.E 03

CREDITO 034055654208

CLAE
Somos Autorrotadores Resolut 4327 Jul97 - Somos Grandes Compyentes Risoluc 000200 Dic2024
Agente Retenedor del A

REG DESTINO MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCION

Para ME y RF Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA	
1	D M A
2	D M A

Fecha complementaria de devolución
Recibido e satisfactorio / Nombre CC. Sello Destinatario

80 LNE 2026
NIT. 800.185.306-4

UNIDADES	
No 31	1
No 44	1
No 35	1
No 40	1
No 34	1
Otros (Nov Operativa/errado)	1

FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE

Observaciones en la entrega

FECHA ESTIMADA EN ENTREGA 20/01/2026

CARTAPORTE SI

CDA 0155

D.E 03

CREDITO 034055654208

CLAE
Somos Autorrotadores Resolut 4327 Jul97 - Somos Grandes Compyentes Risoluc 000200 Dic2024
Agente Retenedor del A

REG DESTINO MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCION

Para ME y RF Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA	
1	D M A
2	D M A

Fecha complementaria de devolución
Recibido e satisfactorio / Nombre CC. Sello Destinatario

80 LNE 2026
NIT. 800.185.306-4

UNIDADES	
No 31	1
No 44	1
No 35	1
No 40	1
No 34	1
Otros (Nov Operativa/errado)	1

FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE

Observaciones en la entrega

FECHA ESTIMADA EN ENTREGA 20/01/2026

CARTAPORTE SI

CDA 0155

D.E 03

CREDITO 034055654208

CLAE
Somos Autorrotadores Resolut 4327 Jul97 - Somos Grandes Compyentes Risoluc 000200 Dic2024
Agente Retenedor del A

REG DESTINO MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCION

Para ME y RF Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA	
1	D M A
2	D M A

Fecha complementaria de devolución
Recibido e satisfactorio / Nombre CC. Sello Destinatario

80 LNE 2026
NIT. 800.185.306-4

UNIDADES	
No 31	1
No 44	1
No 35	1
No 40	1
No 34	1
Otros (Nov Operativa/errado)	1

FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE

Observaciones en la entrega

FECHA ESTIMADA EN ENTREGA 20/01/2026

CARTAPORTE SI

CDA 0155

D.E 03

CREDITO 034055654208

CLAE
Somos Autorrotadores Resolut 4327 Jul97 - Somos Grandes Compyentes Risoluc 000200 Dic2024
Agente Retenedor del A

REG DESTINO MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCION

Para ME y RF Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA	
1	D M A
2	D M A

Fecha complementaria de devolución
Recibido e satisfactorio / Nombre CC. Sello Destinatario

80 LNE 2026
NIT. 800.185.306-4

<table border="1