

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

05/12/2025

12/12/2025

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.



Medellín, 02 de diciembre de 2025

Señor
SEBASTIAN RUIZ CALLE
sebasruizcalle1000@gmail.com

0156REC- 20250130216332

Asunto: Respuesta al radicado 20250120218722

Cordial saludo señor Sebastián,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación mediante la cual manifiesta inconformidad con lo que considera aumento excesivo del consumo, del contrato N° 1118701, que corresponde al inmueble ubicado en la dirección CL 39 CR 89 -29 (INTERIOR 502) de Medellín, Antioquia; y, con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos:

Para iniciar aclaramos que, aunque usted señala en el formulario web de reclamos el mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025; considerando el plazo máximo para presentar reclamaciones es de cinco (5) meses según lo consignado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en este oficio analizaremos el consumo de acueducto/alcantarillado y energía de los periodos de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025. De igual forma, si tiene inconformidad diferente debe registrar el requerimiento de manera independiente con los respectivos argumentos tal y como se anuncia en el portal web.

El análisis de la desviación significativa en la facturación del consumo de energía se efectúa siguiendo la ley 142 de 1994 (artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co

Aclarado lo anterior, encontramos que, en los meses objeto de reclamo el consumo registrado por la diferencia de lecturas para el servicio de energía fue facturado en su totalidad en cada mes, puesto que, fueron unidades que no presentaron desviación significativa, conforme a la manera que se determina la desviación en la resolución antes mencionada.

Mes	Días	Lectura			Consumo kWh			
		Fecha	Lectura Tomada	Diferencia (kWh)	Facturado (kWh)	En investigación	Cargado de otros periodos	Límite de desviación
2025 Noviembre	32	2025/10/20	43068	35	35	0	0	182.50
2025 Octubre	30	2025/09/18	43033	30	30	0	0	182.50
2025 Septiembre	32	2025/08/19	43003	30	30	0	0	189.50
2025 Agosto	30	2025/07/18	42973	25	25	0	0	194.80
2025 Julio	32	2025/06/18	42948	17	17	0	0	195.90

Es decir, el consumo facturado fue inferior al límite superior permitido en cada mes; por lo que, nuestra empresa no estaba obligada a realizar una revisión previa. Además, cuando se normaliza el consumo a 30 días (para periodos con días diferentes a 30) de la misma manera, no presentó desviación significativa al no exceder el límite superior de cada mes.

Es importante aclarar que, el consumo se obtuvo por la diferencia de lecturas, que son registradas en el medidor, siendo este el único testigo que tiene la entidad del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras no se detecten errores de lectura y no presente una desviación significativa, los consumos determinados serán la base para la liquidación del valor a cobrar, lo cual está soportado por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

En este punto, recordamos que, el consumo puede variar de un mes a otro, en relación con las situaciones que inciden directamente en su comportamiento, como son fallas en las acometidas internas, daños, cambios de destinación del servicio, por el aumento en el número de usuarios en el domicilio o variación en el nivel de utilización del servicio; las cuales, son causas atribuibles al usuario.

En acueducto/alcantarillado; es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un periodo de facturación respecto al promedio histórico de la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido, y para determinarla se toma como referencia el consumo promedio histórico de los último seis (6) meses. Art. 149 de la ley 142 de 1994.

Encontramos que, para liquidar el servicio de acueducto/alcantarillado de julio y agosto de 2025, se tomó lectura al medidor en cada periodo y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior, registró por diferencia de lecturas un consumo que no presentó desviación significativa.

Mes de Facturación	Días	Fecha	Lectura		Facturado	Consumo M3				
			Tomada	Diferencia		En investigación	Cargado de otros periodos	Promedio	Límite de desviación Permitido	Límite de desviación
2025 Agosto	30	2025/07/18	353	2	2			2.33	65%	3.85
2025 Julio	32	2025/06/18	351	2	2	0	0	3.38	65%	5.57

Es decir, el consumo facturado fue inferior al límite superior permitido de cada mes; por lo que, nuestra empresa no estaba obligada a realizar una revisión previa.

Sin embargo, encontramos que para liquidar el servicio de acueducto/alcantarillado en septiembre y octubre de 2025, se tomó lectura al medidor en cada periodo y que, al compararla con la lectura dejada en el mes anterior, registró por diferencia de lecturas un consumo que presentó desviación, al superar su límite permitido.

Mes de Facturación	Días	Fecha	Lectura		Facturado	Consumo M3				
			Tomada	Diferencia		En investigación	Cargado de otros periodos	Promedio	Límite de desviación Permitido	Límite de desviación
2025 Octubre	30	2025/09/18	361	4	4	0	0	2.17	65%	3.58
2025 Septiembre	32	2025/08/19	357	4	4	0	0	1.83	65%	3.03

Realizando un análisis de estos periodos, se considera que no se adelantaron todos los procesos necesarios de investigación de dichos consumos, para conocer el motivo de la variación.

No obstante, el pasado 20/11/2025 enviamos visita a la instalación y según orden N° 608970706, se reporta: Ocupa hace 9 meses, se hace revisión con geófono y no se encontró fuga perceptible ni imperceptible, no trocaba y no surtía otros, además sin error de lectura. Medidor con servicio registró y sin servicio no se vio registrando. También, se encontró medidor bien leído, bien marcado, residen 1 personas hace 9 meses. Aforo de 1 sanitarios y 5 llaves.

De este modo, se considera correcto entonces, llevar los consumos de septiembre y octubre de 2025 a su promedio histórico, pues se desconoce la causa de la variación del servicio en estos periodos.

Mes de Facturación	Días	Fecha	Lectura		Consumo M3					
			Tomada	Diferencia	Facturado	En investigación	Cargado de otros periodos	Promedio	Limite de desviación Permitido	Limite de desviación
2025 Octubre	30	2025/09/18	361	4	1.8	0	0	1.80	65%	2.97
2025 Septiembre	32	2025/08/19	357	4	1.8	0	0	1.83	65%	3.03

Además, al llevar dichos periodos (septiembre y octubre de 2025) al promedio, se encuentra entonces que, el consumo del mes de noviembre de 2025 por 4 m³ presentaría desviación, por lo que, de la misma forma, se lleva el consumo de noviembre de 2025 de 4 m³ a 1,7 m³.

Mes de Facturación	Días	Fecha	Lectura		Consumo M3					
			Tomada	Diferencia	Facturado	En investigación	Cargado de otros periodos	Promedio	Limite de desviación Permitido	Limite de desviación
2025 Noviembre	32	2025/10/20	365	4	1.7			1.77	65%	2.92

Finalmente, de acuerdo con los reportes de toma lectura recientes, no se encontraron novedades y registran consecuentes.

Por consiguiente, se accede parcialmente a su reclamación respecto al consumo de septiembre, octubre y noviembre de 2025 en el contrato 1118701, retirando de su facturación el consumo que excede el promedio de los últimos 6 meses de acueducto/alcantarillado pasando a un promedio de 1,8 m³, 1,8 m³ y 1,7 m³ respectivamente y ajustado definitivamente 2,2 m³, 2,2 m³ y 2,3 m³ a razón de \$xxxxxxx; puesto que, no se adelantaron todos los procesos necesarios de investigación de la variación del consumo de estos periodos.

De otro lado, no se accede a modificaciones en el consumo de energía de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, puesto que, no presentó desviación y fue registrado por la diferencia de lecturas, considerándose correcto y acorde a la Ley.

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.

Producto de las modificaciones realizadas se generó un saldo a favor por valor de \$58.209,33, el cual será aplicado de forma automática a futuras facturaciones hasta agotarse el mismo, o en caso de requerirlo, este podrá ser trasladado a otro contrato, o se podrá realizar la devolución. En caso de requerir la devolución o traslado, mediante un nuevo escrito deberá aportar la siguiente documentación:

- Facturas canceladas en original o el comprobante de pago que emita el punto de recaudo autorizado, cuando el pago no se haya realizado con la factura.
- Fotocopia de la cédula (si es persona jurídica, cédula del representante legal y Certificado de Existencia y Representación Legal con fecha de expedición no superior a 90 días).
- Si el peticionario no es el representante legal, se debe aportar el poder o la autorización para realizar el trámite.
- Certificación de cuenta bancaria que esté a su nombre, expedida en papel membrete o con marca de agua y firmado por la Entidad Financiera, con indicación del nombre del titular, tipo y número de cuenta. Dicha certificación deberá tener una vigencia inferior a 3 meses.
- En caso de no poseer cuenta propia, deberá indicarlo en el próximo escrito, con el fin de realizar el pago en efectivo a través de la oficina de BANCOLOMBIA de su localidad, si el predio está ubicado fuera del valle de Aburrá, o para ser reclamado en las oficinas de BANCOLOMBIA, sucursal Edificio EPM, si está ubicado en el Valle de Aburrá.

Adjuntamos a esta comunicación la factura actualizada, como evidencia de lo antes descrito.

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,



SIRLEY JOHANNA BETANCUR GIRALDO
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-13194777-L7D4 - PQR-13190083-G9L3

Anexo (2 folio):

- Factura actualizada después de modificación con saldo a favor
- Soporte visita técnica

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.


053819009000290502-6-000628083

CONTRATO: 1118701
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 39 CR 89 -29 (INTERIOR 502)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1479443104
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 6 - ESTRATO: 4

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 26/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1110664073-00

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	4 m3	\$29.782,34	4 m3	\$18.323,89	
SANEAMIENTO	4 m3	\$20.787,91	4 m3	\$12.145,74	
ENERGÍA	30 kwh	\$27.041,10	35 kwh	\$31.153,15	
TOTAL EPM				\$61.622,78	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$42.395,59	
SALDO APLICA				-\$124.243,00	
SALDO A FAVOR				\$58.209,33	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$0,00	

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



(415)7707173981008(8020)111066407300(3900)00(96)20251226



CONTRATO:1118701

TOTAL A PAGAR	\$0,00
---------------	--------

* ESTADO DE CUENTA * PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en linea 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

REVISAR CONSUMOS
Número Orden:608970706
Cliente:
Dirección:CL 39 CR 89 -29 (INTERIOR 502)
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS AGUA POTABLE
Servicio Suscrito 93597176

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 dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:		
ACUEDUCTO		REVISADO
WATERTECH - SIRIUS		
Serie #: 2018924806		
Ubicación: AFUERA		
Medida(s):		
Acueducto		
Lectura	20/nov/2025	00369

Reporte
Observaciones adicionales ATENDIDO
Tiempo de Ocupación: 9
Unidad de Ocupación MES
Otra observación: Se encontró: se hace revisión con geofono no existe fuga perceptible ni imperceptible no troca no surte no hay error de lectura medidor con servicio registrar y sin servicio no se ve registrando Funciona: vivienda
Diametro: medía Pulgada(s) Medidor empotrado: no Además: se encuentra medidor bien leído bien marcado residen 1 personas hace 9 meses aforo de 1 Sanitarios 5 llaves Usuario queda enterado del informe de la revisión.
Nro. De Personas: 1

Evidencia fotográfica 1



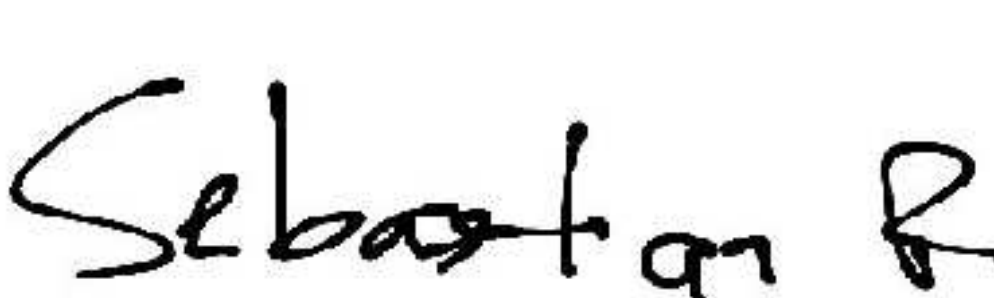
Evidencia fotográfica 2



Siendo el 20/NOV/2025 11:25 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Firma:



Arrendador Sebastián Ruis 1018350331

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

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. 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, las cuales puedes realizar por medio de la Línea de Atención (604) 44 44 115 o 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor: MOLINA ESPINOSA MIGUEL ANGEL Identificación:1017211171
CON2306 20/NOV/2025 11:25 A. 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

Id mensaje:	1452194
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	sebasruizcalle1000@gmail.com - SEBASTIAN RUIZ CALLE
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120218722
Fecha envío:	2025-12-03 18:53
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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: 2025/12/03 Hora: 18:55:50		Tiempo de firmado: 2025/12/03 18:55:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/12/03 Hora: 18:55:51	Dec 3 18:55:51 cl-t205-282cl postfix /smtp[25018]: 4908E124877B: to=<sebasruizcalle1000@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.15/0/0.98/0.3, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42e1ca9c833si8515527f8f.11 4 2 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/03 19:21:11 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/03 Hora: 19:21:14	Consumo para id 1452194, 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

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120218722

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-13194777-L7D4-8310.pdf	application/pdf	f122d4bcf7056146870a8678863872122ea1838723b6c7500e30066b164dd6bb

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 20250120218722. 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