



Medellín, 30 de Enero de 2026



NIT. 890.904.990 - 1

Señor (a).

LIBARDO DE JESUS URREA MARTINEZ

PQR-13334783-Y0H6-RA

CL 45 A CR 107 B -2

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13334783-Y0H6-R

Radicado Nro. 20260120011136

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: 21/01/2026

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,

Sara Restrepo Jaramillo

SARA RESTREPO JARAMILLO



084015107200020000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 21 de enero de 2026

Señor
LIBARDO DE JESÚS URREA MARTINEZ
CL 45 A CR 107 B -2
Teléfono: 3146292531
Medellín, Antioquia

0156ER-20260130009164

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20260120011136

Cordial saludo señor Libardo De Jesús,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición, por la respuesta entregada en la decisión con el caso PQR-13334783-Y0H6, relacionada con los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en diciembre de 2025, con el contrato 364023, para el inmueble ubicado en la dirección CL 45 A CR 107 B -2 de Medellín y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 20 de enero de 2026, usted reclamó por los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en diciembre de 2025 en el contrato y la dirección antes mencionada, trámite que fue registrado con el caso PQR-13334783-Y0H6.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada el mismo día que se atendió la reclamación, en la respuesta le comunicamos que, los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en diciembre de 2025 eran correctos, además, le indicamos 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, por la respuesta comunicada en la decisión emitida con PQR-13334783-Y0H6 argumentando no estar de acuerdo con el constante incremento injustificado del servicio de acueducto, por lo que solicita revisión.

Es importante señalar que el recurso de reposición abarcará únicamente frente a los argumentos expuestos por usted en esta instancia, los cuales se refieren exclusivamente al consumo de diciembre de 2025 facturado en los servicios de acueducto y alcantarillado. Si presenta inconformidad con otros periodos u otro servicio podrá presentar la respectiva reclamación.

Análisis adelantado por EPM

Realizados los análisis encontramos que, dentro del proceso de facturación 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, cuando 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 (m^3) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m^3 .

Para liquidar el servicio de acueducto, de diciembre de 2025, consumo registrado entre el 01/11/2025 al 02/12/2025, se tomó lectura al medidor el 02/12/2025, la cual reportó 966 m^3 y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior 948 m^3 , arrojó un consumo de 18 m^3 , unidades que no sobrepasaron el límite superior permitido a razón de 22.824 m^3 por lo cual no se identificó desviación significativa, y en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto.

Queremos reiterarle que, los consumos de acueducto fueron calculados por diferencia de lecturas encontradas en el medidor, siendo este el único instrumento con el que contamos para medir el consumo real que se demanda en cada inmueble, mientras el funcione bien, la 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 cobra al usuario.

Teniendo en cuenta lo anterior, precisamos que no podemos conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones. En ese sentido la normatividad vigente es clara en indicar que al no presentarse una desviación significativa debemos facturar lo registrado por el medidor.

Es importante tener en cuenta que el consumo de agua puede variar por múltiples factores. Entre ellos se encuentran la cantidad de días incluidos en el período de facturación, que puede oscilar entre 28 y 32 días, las condiciones climáticas, el uso diario del servicio, y el tiempo de permanencia en el inmueble. Todos estos elementos influyen en el total registrado al final de cada mes, lo que explica por qué el consumo no es igual en todos los períodos.

En esa medida, no vemos motivos razonables para realizar una revisión a la instalación ni modificaciones al consumo dado que estamos frente a un comportamiento absolutamente normal, donde prevalecen los registros del medidor como insumo para facturar lo demandado en el predio.

Ante la ausencia de elementos probatorios aportados por usted con los cuales sea posible controvertir nuestra posición frente a su caso, determinamos que no existen motivos razonables para modificar el consumo facturado en la cuenta de diciembre de 2025.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con la PQR-13334783-Y0H6, relacionada con los consumos de acueducto y alcantarillado facturado en diciembre de 2025, por considerar que son correctos y se encuentran ajustados a la normatividad vigente.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

Sara Restrepo Jaramillo

SARA RESTREPO JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13334783-Y0H6-R

472

3333
596

01010

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Método Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 30/01/2025 02:57:06

Orden de servicio: 18140836



RA552878296C0

Valores Destinatario Remite	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM		NIT/C.C/T: 890804996																															
	Dirección: CR 58 CL 42 - 125																																	
	Referencia: AVI-PQR-13334783-YGHS-R	Teléfono: (+57) 380 80 80	Código Postal: 050035072																															
	Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUIA		Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469																														
Nombre/ Razón Social: LIBARDO DE JESUS URREA MARTINEZ																																		
Dirección: CL 45 A CR 107 B - 2																																		
Tel: 3148292531		Código Postal: 050033282	Código Operativo: 3333596																															
Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUIA		Depto: ANTIOQUIA																																
Peso Físico(gra): 200		Dice Contener : <i>pregun</i>																																
Peso Volumétrico(gra): 0																																		
Peso Facturado(gra): 200																																		
Valor Declarado: \$10 000																																		
Valor Flete: \$10 250																																		
Costo de manejo: \$0																																		
Valor Total: \$10 250 COP		Observaciones del cliente : RECURSO																																
		Causal Devoluciones:																																
		<table border="1"><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>NI</td><td>N2</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>FA</td><td></td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NS</td><td>No reside</td><td>AC</td><td></td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>FM</td><td></td><td>Apartado Clausurado</td></tr><tr><td>DE</td><td>Desconocido</td><td></td><td></td><td>Fuerza Mayor</td></tr><tr><td></td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			RE	Rehusado	NI	N2	Cerrado	NE	No existe	FA		No contactado	NS	No reside	AC		Fallecido	NR	No reclamado	FM		Apartado Clausurado	DE	Desconocido			Fuerza Mayor		Dirección errada			
RE	Rehusado	NI	N2	Cerrado																														
NE	No existe	FA		No contactado																														
NS	No reside	AC		Fallecido																														
NR	No reclamado	FM		Apartado Clausurado																														
DE	Desconocido			Fuerza Mayor																														
	Dirección errada																																	
		Firma nombre y/o sello de quien recibe:																																
		C.C. <i>Alexander Romero</i> Tel: <i>3148292531</i> Hora: <i>10:10:19</i>																																
		Fecha de entrega: <i>31 ENE 2025</i>																																
		Distribuidor: <i>03 FEB 2025</i>																																
		C.C. <i>03 FEB 2025</i>																																
		Gestión de entrega: <i>03 FEB 2025</i>																																
		1er <i>03 FEB 2025</i>																																



33334693333596RA552878296C0

Principal: Bogotá D.C. Calle 100 No. 25-55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 4720 / Tel. contacto (57) 472 2000

Atención al cliente: Bogotá D.C. Calle 100 No. 25-55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 4720 / Tel. contacto (57) 472 2000

31 ENE 2025

C.C. 71.312.771

3333
469O. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE