

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL	
PUBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
10 NOV 2025	14 NOV 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



Medellín, 27 de Octubre de 2025

NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

GLORIA DE JESUS GUZMAN CASTRO

PQR-13053888-B2T1-RA

Cr 97 Cll 70 D 30 (Int 503) Robledo

Medellín, Antioquia-

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13053888-B2T1-R

Radicado Nro. 20250120185549

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: 16/10/2025

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,

Lina Guevara Guzmán

LINA ELIZABETH GUEVARA GUZMAN



057927000400300602-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 16 de octubre de 2025

Señora **0156ER-20250130187154**
GLORIA DE JESÚS GUZMÁN CASTRO
Cr 97 Cll 70 D 30 (Int 503) Robledo
Teléfono: 3126463846
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120185549

Cordial saludo señora Gloria de Jesús,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición por la respuesta notificada mediante el caso N° PQR-13053888-B2T1, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en septiembre de 2025, en el contrato N° 11020308, que corresponde al inmueble ubicado en la CR 97 CL 70 D -30 (INTERIOR 602) de Medellín, Antioquia; y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 25/09/2025 mediante atención presencial el señor Luis Hernando Soto Puente en calidad de propietario, presentó reclamación por el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en septiembre de 2025, en el contrato y dirección referidos anteriormente, trámite que fue registrado con el caso N° PQR-13053888-B2T1.

Ese mismo día generamos la respuesta, notificada personalmente y mediante la cual confirmamos como correcto el consumo objetado. Además, indicamos los recursos de Ley que procedían y los requisitos para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto usted presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín por la respuesta notificada mediante el caso N° PQR-13053888-B2T1, solicitando una visita de revisión exhaustiva, argumentando que llevan más de 7 años en la vivienda y nunca les había llegado un cobro tan elevado, el cual ha sido ilógico ya que su casa no tiene ningún daño, entre otros comentarios.

Es pertinente señalar que, el alcance del recurso es revisar lo actuado en la primera instancia, la cual estuvo asociada su inconformidad con el consumo de acueducto/alcantarillado de septiembre de 2025; por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios, periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes, por no ser parte de la reclamación inicial. Si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

Al retomar el análisis del caso que nos ocupa, debemos analizar si se presentó o no una desviación significativa (aumento o disminución en los consumos que exceden los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes -CCU), y de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994), el cual indica:

"Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, 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; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

Para el servicio de acueducto/alcantarillado debemos tomar como referencia el promedio histórico facturado en los últimos 6 meses. Dentro del proceso de facturación de este servicio, 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: El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos (m³) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³.

Para el mes de septiembre de 2025 se registró un consumo de 23,000 m³, unidades que presentan desviación significativa ya que excedieron el límite superior de 18,975:

Agua y Alcantarillado											
Consumo representado en metros cúbicos (m3)											
Mes-año facturación	Fecha de lectura	Días de consumo	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio	% desviación permitido para el aumento	Límite superior	Consumo facturado
						Mes	consumo				
sep-25	03/09/2025	30	1772	1749	23,000	ago-25	17,000	11,500	65%	18,975	23,000
						jul-25	7,000				
						jun-25	13,000				
						may-25	14,000				
						abr-25	10,000				
						mar-25	8,000				

**El alcantarillado se factura de acuerdo con los registros tomados del servicio de acueducto.*

Por tanto, en cumplimiento del Art.149 referido en párrafos anteriores, desde el momento en que tomamos la lectura iniciamos el proceso de investigación para conocer la causa del aumento, fecha a partir de la cual se procedió con el análisis de sus consumos, y decidimos programar una visita a la instalación para el 15/09/2025, previamente comunicada el 09/09/2025 con orden N° 586576510, y ejecutada con orden N° 586574450.

La visita fue atendida por usted, quien informó un mayor uso del servicio en actividades domésticas y aseo durante 1 hora diaria; confirmando con esto la causa de la variación. Cabe destacar que, el medidor se observó registrar con normalidad (con servicio registraba y controlando dejaba de registrar), con una lectura de 1776 que al ser consecutiva a la anterior la confirmó como correcta, se descartó trocamiento o que surtiera otras instalaciones, además, luego de verificar con el geófono no se detectaron fugas imperceptibles o perceptibles.

Débeamos precisar que, lo declarado por el usted en la revisión explica la variación en el consumo. La información fue proporcionada expresamente de su parte, en señal de aceptación de que lo informado aconteció como es descrito, estando facultado para hacerlo al ser mayor de edad y, por consiguiente, imprimiendo presunción de validez y credibilidad, razones contundentes para proceder con el cobro del consumo registrado por diferencia de lecturas.

En ese sentido, al tener una prueba conducente y fehaciente del incremento del consumo, procedimos con el cobro completo de los 23 m³, dado que conocimos el motivo del aumento después de la fecha de lectura (03/09/2025) y antes de la fecha de generación de la factura (22/09/2025), por lo que no hubo necesidad de cobrar un promedio ni dejar unidades pendientes.

El resultado obtenido en la visita abarcó las actividades conducentes de la empresa encaminadas en tomar las pruebas testimoniales del usuario del servicio con el fin de aclarar lo sucedido al interior del inmueble y efectuar las pruebas físicas al servicio que diera a lugar, para identificar la causa de la variación del consumo, revisión que fue íntegra, ceñida a la norma y con una duración acorde a las verificaciones a realizar, lo cual se puede corroborar con la orden asociada a ésta (adjunta en el presente oficio), debidamente firmada y aceptada por usted.

Por lo anterior, se evidencia que cumplimos con nuestro deber de investigar la causa del aumento del consumo, dentro de los tiempos y términos definidos en la normatividad vigente, y agotamos todo el contenido obligatorio que para este caso se establece en el Art. 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU.

Así mismo, el sustento legal para el cobro es el registro del medidor, el cual está bien leído, no presentó novedades con su registro en el momento de la revisión, y, por tanto, el consumo se facturó por estricta diferencia de lecturas encontradas, tal y como lo indica el Art. 146 de la Ley antes mencionada.

Debe tener en cuenta que, si bien la cantidad de personas y tiempo de permanencia en el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo exacto a facturar es el medidor instalado, y mientras funcione con normalidad, realiza el registro de acuerdo con los hábitos de uso en el predio y situaciones internas que allí se puedan presentar.

Resaltamos que, ya se tomó lectura para facturar el mes siguiente y el consumo nuevamente disminuye con un registro de 12 m³, lo que demuestra que no se trata de un aumento consecutivo por posibles fallas en el equipo de medida y corrobora la causa de incremento declarada en la visita de revisión; en ese orden de ideas, no consideramos necesarias nuevas revisiones técnicas.

Es de agregar que, el consumo fue liquidado con las tarifas vigentes y correspondientes a la categoría residencial estrato 1 en la que se encuentra clasificado el inmueble, descontando los respectivos subsidios como lo determina la Ley y cargando los valores de cargo fijo por la disponibilidad permanente de los servicios. Las tarifas podrán incrementar o disminuir en cada mes de acuerdo con lo estipulado por los diferentes entes regulatorios, que para este caso es la CRA.

Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión notificada mediante el caso N° PQR-13053888-B2T1, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en septiembre de 2025, en el contrato N° 11020308, toda vez que, nuestra empresa ha actuado en todo ajustada a la normatividad vigente, se investigó el motivo de la desviación significativa y se facturó con base en la diferencia de lecturas del medidor.

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

Dada esta situación, el valor de \$87.755,60 que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado en su factura, para lo cual se adjunta a la presente comunicación el estado de cuenta actualizado, dicho saldo quedará como valor vencido y el no pago puede ocasionar la suspensión del servicio.

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,

Lina Guevara Guzmán

LINA ELIZABETH GUEVARA GUZMÁN
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-13053888-B2T1-R

Anexos (3 folios):

- Soportes revisión previa.
- Factura actualizada.



Número Orden: 585576510
Dirección: CR 97 CL 70 D -30 (INTERIOR 602)
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 121988911
Elemento de medida: 142_1940_2014354434
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 Septiembre de 2025 facturará 11 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 11 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 15/Septiembre/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: Usuario
Recibí a conformidad

Atendió: Elías Peña
Identificación: 1085884411

Firma:

OBSERVACIÓN: Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: Vivienda | Teléfono: 2271233 | Además: Se entrega notificación a usuario
FECHA y HORA: 09/SEPT/2025 11:56 A. M.

REVISIÓN PREVIA

Número Orden: 586974450
Cliente: GLORIA DE JESUS GUZMAN CASTRO
Dirección: CR 97 CL 20 D -30 (INTERIOR 602)
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACIÓN AGUA POTABLE
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscriptor 1219880911

Fecha Inicio Revisión: 15/09/2025 12:06 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
142 - 1940	
Serie #: 2014354434	
Ubicación: ADETRIO	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	15/sept/2025 01776

Reporte

Observación Adicional VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO
Tiempo de Ocupación: 4
Unidad de Ocupación Año
Otra observación: Aumento de Uso de actividades domésticas y aseo 2 horas diarias | Durante el periodo de: Septiembre Agosto
| Aforo consiste en: 1 sanitario 4 llaves | 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 | Diámetro: 1/2 Pulgada(s) | Medidor empujado: no
Nro. De Personas: 4

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 15/SEPT/2025 12:16 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO
Además, usuario informa que se pudo haber hecho más uso del servicio en el periodo investigado | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

- 10x. x Guzman

Usuario Gloria Guzmán 43472027

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.

Por ti, estamos ahí

Revisor: MARTÍNEZ ARCILA FREDY Identificación: 98715647
CON225 15/SEPT/2025 12:16 P. M.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 11020308

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 97 CL 70 D -30 (INTERIOR 602)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1471814281

CLIENTE: GLORIA DE JESUS GUZMAN CASTRO

CC/NIT: 63472027

CICLO: 15 - ESTRATO: 1

Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 07/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1103172537-71

057927000400300602-15-001528041

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	17 m3	\$17.017,38	23 m3	\$79.485,38
SANEAMIENTO	17 m3	\$12.866,27	23 m3	\$59.653,56
ENERGÍA	115 kwh	\$47.278,15	118 kwh	\$48.547,64
GAS	17 m3	\$23.551,19	17.751 m3	\$24.793,71
TOTAL EPM				\$212.480,69
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$28.303,31
SALDO APLICA				-\$153.028,00

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$87.756,00

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

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$166.341,69



(415)7707173981008(8020)110317253771(3900)087756(96)20251107

CONTRATO:
11020308

TOTAL A PAGAR \$87.756,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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.

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Módulo Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 27/10/2025 08:13:26

Orden de servicio: 18032244



RA543831724CO

3333
000

Remite	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		Causal Devoluciones:																														
	Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.I: 890904996		<table border="1"><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>N1</td><td>N2</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>FA</td><td>FA</td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NS</td><td>No reside</td><td>AC</td><td>AC</td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>FM</td><td>FM</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	N1	N2	Cerrado	NE	No existe	FA	FA	No contactado	NS	No reside	AC	AC	Fallecido	NR	No reclamado	FM	FM	Apartado Clausurado	DE	Desconocido			Fuerza Mayor		Dirección errada		
RE	Rehusado	N1	N2	Cerrado																													
NE	No existe	FA	FA	No contactado																													
NS	No reside	AC	AC	Fallecido																													
NR	No reclamado	FM	FM	Apartado Clausurado																													
DE	Desconocido			Fuerza Mayor																													
	Dirección errada																																
Destinatario	Nombre/ Razón Social: GLORIA DE JESUS GUZMAN CASTRO		Firma nombre y/o sello de quien recibe:																														
	Dirección: CR 97 CLL 70 D 30 (INT 503) ROBLEDO																																
Valores	Tel: 3002259442 Código Postal: Código Operativo: 3333000		C.C. Tel: Hora:																														
	Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA		Fecha de entrega:																														
Peso Físico(grams): 200		Dice Contener: CDA-0155-AVISO	Distribuidor:																														
Peso Volumétrico(grams): 0		Observaciones del cliente: PQR-13053888-B2T1-R + 49 -	c.c. <i>Wonguza Baya</i>																														
Peso Facturado(grams): 200			Gestión de entrega:																														
Valor Declarado: \$0			1er <i>Diana Baya</i>																														
Valor Flete: \$10.250																																	
Costo de manejo: \$0																																	
Valor Total: \$10.250 COP																																	

3333
469PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

3333469333000RA543831724CO

3 1 OCT 2025

CC: 1041232151

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 90 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co línea Nacional: 01 8000 10 710 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72, tratara sus datos personales para poder la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: serviciosalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co