

Medellín, 5 de diciembre de 2025

Señor **0156ER- 20250130219124**
DANNY ANDRES AGUDELO SERNA
dannyd20177@gmail.com

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120224851

Cordial saludo señor Danny Andrés,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión notificado mediante caso PQR-13195111-B4M1, relacionada con los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en noviembre de 2025 bajo el contrato 474627, para el inmueble ubicado en la dirección CR 18 A CL 10 -22 (INTERIOR 201) del Municipio de Barbosa, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 18 de noviembre de 2025, mediante nuestro canal de atención presencial de la oficina de Barbosa, Antioquia, usted en calidad de inquilino, manifestó inconformidad con el consumo de acueducto a razón de 23 metros cúbicos (m³) facturados en la cuenta de servicios de noviembre de 2025, bajo el contrato: 474627, trámite que fue registrado con caso PQR-13195111-B4M1.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada de manera personal el mismo día. En la respuesta le comunicamos que, los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en el mes reclamado 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 y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta comunicada en la decisión emitida mediante PQR-13195111-B4M1, argumentando no estar de acuerdo con la respuesta inicial, solicitando calibrar o cambiar el medidor de acueducto por el alto consumo que presenta y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Se aclara que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión con la que se haya puesto fin a un proceso administrativo; por tal motivo, en este oficio

daremos atención sobre el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en noviembre de 2025; por esta razón, en el recurso tramitado no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación por no ser parte de esta.

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 .

Inicialmente, 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 período 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 últimos seis (6) meses Art.149 de la ley 142/1994.

Para liquidar el servicio de acueducto/alcantarillado de **noviembre de 2025**, consumo registrado entre el 20/09/2025 / 21/10/2025, se tomó lectura al medidor el 21/10/2025, la cual reportó 3371 m^3 y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior 3348 m^3 , arrojó un consumo de 23 m^3 , por lo cual no se identificó desviación significativa al no sobrepasar el límite superior para dicho periodo de 38.26 m^3 , y en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Otra razón que sustenta el no haber encontrado desviación significativa fue la aplicación de los porcentajes establecidos por la CRA, en su caso particular el resultado fue un porcentaje inferior al definido, con lo que queda demostrado que no se presentaron cambios importantes frente a consumos anteriores en los últimos seis (6) meses para su inmueble, por lo tanto, no se consideró necesario iniciar una investigación a la facturación del consumo.

Es importante precisar que, 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.

Por otro lado, es importante mencionar que, si bien, en el radicado del asunto, usted solicita se realice revisión al equipo de medida y en el apartamento, esta no es necesario realizarla, debido a que para el mes de diciembre de 2025, si bien, no es objeto de atención en el presente oficio, se registró un consumo de 22 m^3 , siendo el promedio normal de su inmueble, lo cual demuestra que no existen daños en el equipo de medida o fallas en la prestación del servicio.

Sugerimos, por lo tanto, efectuar seguimiento a las lecturas durante el período con el fin de identificar en qué actividades y en que horarios se están registrando los consumos. Además, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado daños que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Le informamos que los consumos registrados y facturados fueron calculados por diferencia de lecturas, tomadas en el medidor, siendo este el único instrumento con el cual contamos para medir el consumo real que se demanda en cada inmueble, y mientras el funcione bien, la empresa está obligada a facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el Contrato de Condiciones Uniformes, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

La variación del consumo y su valor facturado se ve afectado por diferentes causas, entre las cuales están: el número de días de consumo de cada periodo, el cual puede ser de 30 a 32 días; los cambios en los hábitos de uso, y, por último, el valor de la tarifa que se aplica a cada metro cúbico (m³) facturado conforme a lo registrado por cada medidor, que indica, como se mencionó anteriormente, la utilización del servicio en el inmueble.

Así mismo, procedimos a revisar las lecturas y se evidencia que son consecutivas con base en la línea de tiempo, por lo que se descartan errores en las lecturas que hayan podido incidir en la variación del consumo, concluyendo así que corresponde al nivel de uso del servicio ya que el medidor se encuentra registrando correctamente, cabe resaltar que los consumos son registrados por el medidor de acuerdo con los hábitos de uso del servicio en cada instalación, lo que explica el hecho que a mayor consumo mayor valor facturado, se sugiere realizar un seguimiento a las lecturas para que pueda identificar en qué horarios y con cuáles actividades demanda mayor consumo.

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.

Por lo anterior, no se evidenció alguna situación irregular imputable a nuestra empresa que requiera efectuar revisión o llevar el medidor al laboratorio, siendo el medidor el único testigo del consumo demandado en el inmueble y mientras éste funcione de manera correcta y no se detecten errores de lectura o anomalías, los consumos así 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, por tanto, no nos estamos aprovechando de la situación actual como lo afirma, sino facturando los consumos reales registrados por el medidor.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con PQR-13195111-B4M1 relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en

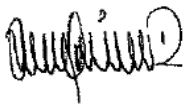
noviembre de 2025, toda vez que, luego de hacer las verificaciones el consumo fue calculado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición y, del análisis de desviación se encontró que, para el periodo objetado, no se presentó desviación significativa que ameritara para la empresa iniciar una investigación al consumo.

Para el caso que nos ocupa no se dejaron valores en reclamación debido a que la factura objetada se encuentra al día en pagos.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final dependerá de esta entidad.

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,



ALBA MILENA RAMOS GRANADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13195111-B4M1-R



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1454617
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	dannyd20177@gmail.com - Danny Andres Agudelo Serna
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120224851
Fecha envío:	2025-12-09 18:01
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	Fecha: 2025/12/09 Hora: 18:02:23		Tiempo de firmado: 2025/12/09 18:02:23 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/12/09 Hora: 18:02:25	Dec 9 18:02:25 cl-t205-282cl postfix /smtp[31063]: 930251248805: to=<dannyd20177@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.6, delays=0.08/0/1.2/0.33, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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-42f9cd20f97si7821925f8f.114 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/09 18:16:28 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/09 Hora: 18:16:30	Consumo para id 1454617, 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 20250120224851

Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13195111-B4M1-R-9723.pdf	application/pdf	a43fba14b144ce9c87f67bc53aad4b60f7df894405e08d27d22ab2349bf03c8e

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 20250120224851. 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