

Medellín, 08 de noviembre de 2025

Señor

0156ER-20250130202273

MENELIO ENRIQUE PÉREZ RAMOS

santiago.lazaro@colegioamericanoapartado.edu.co

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120197778

Cordial saludo señor Menelio Enrique,

Para EPM actuando como contratista de Aguas Regionales S.A. E.S.P., en la ejecución de sus actividades comerciales de acuerdo con el acta de transacción suscrita, 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 decisión emitida mediante el caso No. PQR-13108233-S8Z5, relacionada con los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en la cuenta de octubre de 2025, bajo el contrato 6263362 de la instalación No. 190048100282000000_Barrio Obrero en el municipio de Apartadó y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 16 de octubre de 2025, usted en calidad de propietario y usuario, reclamó por los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en la cuenta de octubre de 2025, bajo el contrato 6263362 de la dirección antes mencionada; trámite que fue registrado con el caso No. PQR-13108233-S8Z5.

Ese mismo día nuestra empresa tomó una decisión la cual fue notificada de manera personal; en ella se resolvió no acceder a la inconformidad presentada, al evidenciar que los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en el mes de octubre/2025 bajo el contrato No. 6263362, se encontraron ajustados a la normatividad vigente; a su vez, se informaron los recursos de Ley que procedían y los requisitos para su presentación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted interpuso 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 el caso No. PQR-13108233-S8Z5, argumentando no estar conforme con la respuesta entregada, por tanto, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es importante aclarar, que el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior y, en este sentido se hará el análisis sólo frente a la decisión relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en octubre de 2025, por ser la motivación de la reclamación inicial. El análisis sobre el servicio de energía se realizará por medio del radicado 20250120200325 y cuya respuesta será notificada de manera independiente a su correo electrónico.

Análisis adelantado por EPM

Para comenzar, debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de acueducto y alcantarillado, si se presentaron desviaciones significativas, y de así, es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente. Por lo tanto, para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa.

Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6 meses).

Para el servicio de acueducto y alcantarillado, 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 los siguientes porcentajes: 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.

De este modo, para liquidar el mes de **octubre de 2025** (periodo del 16/08/2025 al 16/09/2025), se tomó lectura al medidor y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior, no se identificó desviación significativa, ya que las unidades registradas no sobrepasaron el límite superior para la instalación, razón por la cual, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, como se observa a continuación:

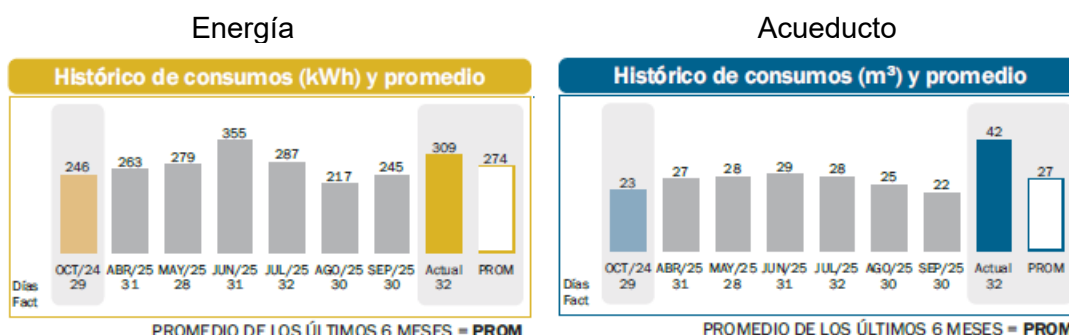
Agua y Alcantarillado											
Consumo Representado en metros cúbicos (m3)											
Mes-año Facturación	Fecha de Lectura	Días de consumo	Lectura actual (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)	Consumo registrado (metros cúbicos)	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio (metros cúbicos)	Limite Superior (metros cúbicos)	Consumo facturado (metros cúbicos)	Consumo dejado en investigación (metros cúbicos)
						Mes	Consumo				
oct-25	16/09/2025	32	2583	2541	42	2025 Septiembre	22	26,50	43,725	42	0
						2025 Agosto	25				
						2025 Julio	28				
						2025 Junio	29				
						2025 Mayo	28				
						2025 Abril	27				

En este caso, no era procedente facturar por promedio, dejar el consumo en investigación ni realizar una revisión previa como lo establece el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994; esta norma aplica únicamente cuando se presenta una desviación significativa en el consumo, lo cual no ocurrió.

De esta manera, al no presentarse una desviación significativa del consumo, se dio continuidad a la facturación de las unidades (42 m^3) calculadas por diferencia de lecturas tomadas desde el medidor, siendo este el único instrumento con el cual contamos para medir lo realmente demandado en cada inmueble y mientras el equipo 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.

Ahora bien, debe tener presente que, 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 que puede ser de 28 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 (m^3) facturado conforme a lo registrado por cada medidor que indica, como se mencionó anteriormente, la utilización del servicio en el inmueble.

Adicionalmente, la variación en el consumo de acueducto y alcantarillado es una situación que es sólo de control y conocimiento de las personas que hacen parte del inmueble, siendo ajeno para nosotros como empresa, conocer el funcionamiento o los hábitos de uso en una instalación. De hecho, el servicio de energía (servicio que no es objeto de recurso) también presentó una variación para el periodo de octubre/2025, lo que revela que hubo cambios en el nivel de utilización de los servicios dentro de la instalación para ese mes, como se observa a continuación:



De otro lado, procedimos a revisar las lecturas y se evidencia que son consecutivas con base en la línea de tiempo, por lo que se descartan errores 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 funcionando correctamente.

Por último, es recomendable validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en estas 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.

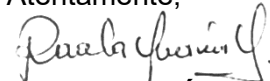
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa **confirma** la decisión emitida con el caso No. PQR-13108233-S8Z5, relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en octubre de 2025 bajo el contrato 6263362, toda vez que, las unidades (m³) fueron calculadas con base en la diferencia de lecturas registradas por el medidor y después de efectuar los análisis que dicta la ley para el periodo objetado, no se evidenció un alto consumo que sobrepasara los límites establecidos y que ameritara para la empresa iniciar una investigación o desmontar el medidor para pruebas en laboratorio.

Finalmente le informamos que, actualmente se encuentra separado en la factura un valor de \$91.762,32, con el fin de cobrar los valores no reclamados. Una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, este valor se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM y, si así lo requiere, podrá solicitar alternativas de pago en las oficinas de atención que se encuentran abiertas al público, previo cumplimiento de requisitos.

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,



PAOLA MARÍN GARCÍA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13108233-S8Z5-R



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1436000
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	santiago.lazaro@colegioamericanoapartado.edu.co - Menelio Enrique Perez Ramos
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120197778
Fecha envío:	2025-11-10 18:00
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: 2025/11/10 Hora: 18:03:07		Tiempo de firmado: 2025/11/10 18:03:07 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/10 Hora: 18:03:08	Nov 10 18:03:08 cl-t205-282cl postfix /smtp[29486]: 98714124880B: to=<santiago.lazaro@colegioamericanoapartado.edu.co>, relay=aspmx.l.google.com[172.253.62.27]: 25, delay=0.43, delays=0.1/0.02/0.23/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host aspmx.l.google.com [172.253.62.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuccess User 6a1803df08f44-88238bd3b04si24186096d6.118 3 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/10 19:06:39 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/10 Hora: 19:06:42	Consumo para id 1436000, estado 51: --- [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 20250120197778

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-13108233-S8Z5-R-6455.pdf	application/pdf	e558cd73cfe92dc8e76e998af54da5e6b9ba801e835be929416a806a987daba3

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

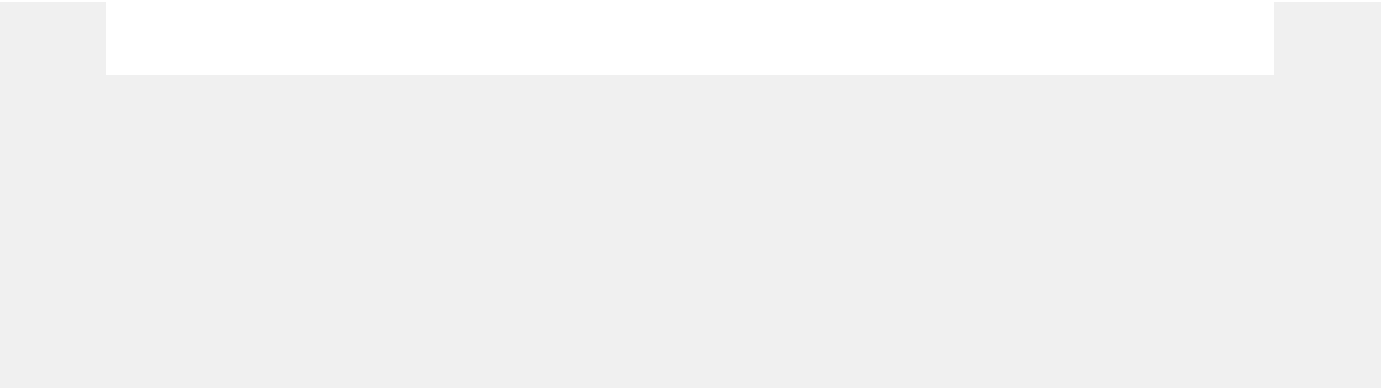
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120197778. 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