

Medellín, 07 de noviembre de 2025

Señora
GLORIA ELCY GARCÍA GIRALDO
gloriaelcygarciagirald01@gmail.com

0156ER-20250130201578

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120203174

Cordial saludo señora Gloria Elcy

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación mediante la cual presenta mediante la cual presenta los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en contra de la respuesta dada mediante el número de caso PQR-13132529-V9N0 relacionada con los consumos facturados para los servicios de acueducto y alcantarillado en septiembre y octubre de 2025 para el predio con dirección CL 66 CR 40 -22 Del municipio de Medellín, asociada al contrato 220624 argumentando que solo viven dos personas y nunca había pasada esa situación, además que nuestra empresa revisó y no había ningún problema de escape., y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 24 de octubre de 2025 usted reclamó por con los ajustes facturados en el mes de octubre del 2025 por valor de \$113.000,22 y los ajustes conceptos facturados de septiembre de 2025 liquidados en octubre de 2025 y los consumos propios de octubre de 2025 del predio con dirección CL 66 CR 40 -22 Del municipio de Medellín, asociado al contrato 220624, trámite que fue registrado con el caso PQR-13132529-V9N0.

Nuestra empresa tomó una decisión la cual fue notificada personalmente el mismo día de la reclamación; en la respuesta le informamos que los consumos objeto de inconformidad son considerados correctos y ajustados a la norma. A su vez, se informó el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994).

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado referenciado en el asunto usted presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín por la decisión PQR-13132529-V9N0, que solo viven dos personas y nunca había pasada esa situación, además que nuestra empresa revisó y no había ningún problema de escape y 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 frente a la decisión relacionada con los ajustes conceptos facturados de septiembre de 2025 liquidados en octubre del mismo año y el consumo propio de octubre de 2025.

Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad por otro periodo y/o servicio o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentar su reclamación mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

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.

Dentro del proceso de facturación para el servicio de agua potable, la Comisión Reguladora de Agua Potable y Alcantarillado (CRA), según resolución 151 de 2001 en su Artículo 1.3.20.6 indica que para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, si la facturación es mensual se tendrán en cuenta los porcentajes que se señalan a continuación para determinar el límite de variación del consumo: Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m^3), y sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m^3).

Por otra parte, respecto al análisis de los servicios que se detallan a continuación, es importante precisar que, en cumplimiento de la normativa expedida por la CRA, los consumos facturados en el servicio de alcantarillado son determinados por el registro del medidor de acueducto, es decir que, se facturan las mismas unidades en ambos servicios.

Debido a que, la diferencia de lecturas obtenida para facturar el mes de septiembre de 2025 presentó desviación significativa de la que habla la Ley 142 de 1994, al sobrepasar el límite superior establecido procedimos a liquidar las unidades con base en un promedio, y las unidades que están por encima de este valor fueron dejadas en investigación, hasta identificar la causa de la variación, como lo indica la Ley 142 de 1994, en su artículo 149 como podrá observar a continuación:

Cabe indicar que en la siguiente tabla le mostramos el comportamiento de las lecturas tomadas en m^3 (metros cúbicos), teniendo en cuenta que el registro del medidor de la instalación y el medidor provisional que fue instalado en el inmueble, por lo que fue necesario hacer el cálculo de consumo con las lecturas de los dos medidores que se estuvieron en la instalación para el mes de octubre de 2025.

Consumos de Acueducto y alcantarillado datos presentados en metros cúbicos (m3)										
Mes de Facturación	Días de consumo	Fecha de lectura	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo Facturado	Consumo en investigación	Consumo cargado de otros periodos	Consumo Promedio	Límite Superior
oct-25	31	sep-25	Medidor nuevo		27	27,00	0,00	74,67	7,61	12,56
			533	533						
			Medidor anterior							
			133	106						
sep-25	31	25/08/2025	106	25	81	6.33	74.67	0	6.667	11.000

Debido al alto consumo presentado en septiembre de 2025, nuestra empresa inició el proceso de investigación para hallar el motivo que lo originó efectuando una visita de revisión previa el 08/09/2025 mediante la orden No. 584030168, la cual fue atendida por usted, donde se encontró que el medidor estaba en lectura 109 m3 con lo que pudimos descartar errores de lectura, además éste se verificó que registrara adecuadamente medidor con flujo registra y sin flujo deja de registrar; no hay trocamiento, no hay error de lectura, marca y serie son correctos, se revisa con geófono y se encontró llaves en buen estado, no justificó la variación de los consumos en dicho mes.

Cabe mencionar que la visita fue anunciada mediante la ordene de servicio N° 584031133 entregada en el predio.

En vista que en las revisiones previas no se pudo determinar el motivo del incremento en el consumo de acueducto y alcantarillado de septiembre de 2025, visitamos de nuevo la dirección el 22 de septiembre de 2025 mediante la orden No. 5825464 donde se procedió con el retiro del medidor de serie No. 2024620750 en una lectura de 133 m3, con el fin de practicarle una prueba técnica de Verificación de Precisión de la Medida (VPM) en el laboratorio, y en su lugar se instaló uno temporal con serie 2017765355 en lectura de 533 m3 para garantizar la continuidad en la medición de los consumos.

Es así como, el día 25 de septiembre de 2025 se realizó la VPM en el laboratorio al medidor, dando como resultado Conforme como consta en el certificado No. 5825464-2, es decir, que el equipo de medida cumple con las características técnicas para medir el consumo de forma razonable, puesto que este se encuentra dentro de los parámetros de funcionamiento y, por tanto, no fue necesario realizar el cambio este y el día 27 de septiembre del mismo año se instaló nuevamente el medidor de la instalación con serie 2024620750 y se retiró el equipo un provisional con serie 2017765355.

Siendo el medidor el único testigo con el que cuenta nuestra empresa para registrar el consumo demandado al interior del inmueble, mientras este funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) en su cláusula 41.

De esta manera, al identificar que en la instalación no había ninguna fuga y el medidor según la calibración realizada en el laboratorio funciona correctamente, nuestra empresa, procedió a facturar en la cuenta de octubre de 2025 el consumo que estaba en investigación del mes de septiembre de 2025 a razón de 74,670 m3, bajo el concepto de "Ajuste conceptos facturados" como se muestra a continuación:

Ajuste conceptos facturados	Servicio, Concepto-Periodo	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
	Agua Potable - Consumo Sep-25	74,670	4.835,440	361.062,30
	Agua Potable - Subs Consumo Sep-25	6,670		-4.031,55
	Alcantarillado - Consumo Sep-25	74,670	3.668,010	273.890,31
	Alcantarillado - Subs Consumo Sep-25	6,670		-3.058,21
	TOTAL			\$627.862,85

Lo anterior sumado al consumo de octubre de 2025 por 27 m3 calculados por diferencia de lecturas, que, si bien presentaron desviación nuevamente al sobrepasar el límite superior, y, en la investigación de dicho consumo uno de nuestros analistas realizó las validaciones y considerando la información en las bases de datos, se facturó la totalidad del consumo con fundamento en lo señalado en la cláusula 39 – Literal b del Contrato de Condiciones (CCU, donde se avala hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de EPM, como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad.

Para su caso en concreto, nuestra empresa tuvo conocimiento de que como ya se había indicado previamente, el medidor en laboratorio había arrojado resultado *Conforme*, lo cual era garantía suficiente de una adecuada prestación del servicio y medición de este por parte nuestra, razón por la cual era procedente la facturación total del consumo asociado al mes de octubre de 2025.

Con relación a su comentario que de pronto se esta cobrando un escape de agua que hubo diagonal a su vivienda, tal como se ha mencionado en las visita y procedimientos realizados, No se evidenció que el medidor de agua asociado a su vivienda presentara alguna fuga (escape) que pudiera estar afectando el consumos, por lo que le sugerimos realizar una validación que le permita identificar qué tipo de variaciones o cambios se pudieron presentar durante los periodos objeto de reclamo, tal vez un mayor uso del servicio, o que se pudieran dejar llaves abiertas de manera permanente, accesorio de baños y llaves en mal estado, entre otros. Las anteriores observaciones se realizan porque dentro del análisis efectuado, pudimos establecer que, a partir del mes de noviembre de 2025, próximo a facturarse, los consumos se estabilizaron; además reiteramos en le prueba de verificación de precisión de la medida el elemento salió conforme para la medición de consumos.

Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio.

Es importante que tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Le sugerimos en caso de considerarlo pertinente implementar hábitos que contribuyan a disminuir el consumo del servicio cuando la instalación esté sola, algunos de estos hábitos son: cerrar muy bien las llaves de agua y las llaves desde el medidor cuando no se requiera su uso.

Sin embargo, 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 fugas 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.

De acuerdo con todo lo anterior, no es posible para nosotros desconocer los consumos generados en la instalación con base en sus argumentos, puesto que, del análisis realizado podemos determinar que hemos obrado conforme lo establece la ley, realizando el cobro por estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor y efectuando las correspondientes revisiones previas donde se detectó la causa del incremento en el consumo para la dirección CL 66 CR 40 -22 de Medellín.

Por lo expuesto anteriormente y 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 los consumos de acueducto/alcantarillado reclamados.

Consecuentes con lo anterior, confirmamos la respuesta entregada para el caso No PQR-13132529-V9N0, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado de septiembre de 2025 facturado en el estado de cuenta de octubre de 2025 como "Ajuste conceptos facturados", y el consumo propio de octubre de 2025 en el contrato No 220624, puesto que la facturación se encuentra ajustada a lo dispuesto en la normatividad que nos regula y al CCU suscrito entre las partes.

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

En consecuencia, el valor que fue separado en atención a la reclamación por \$799.077,54, fue cargado nuevamente a su estado de cuenta; adjuntamos a este comunicado el cupón de pago actualizado y le invitamos a realizar el pago oportuno para evitar posibles suspensiones del servicio y saldos vencidos en su próxima factura, y en caso de considerarlo necesario podrá consultar en nuestras oficinas de atención al usuario las facilidades de pago con previo cumplimiento de requisitos.

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,



MARIA FERNANDA QUINTERO CANO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13104038-L9F8-R

Anexos

- Proceso de previa
- Proceso de calibración



Número Orden:584031133
Dirección:CL 66 CR 40 -22
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 96684384
Elemento de medida:WATERTECH_SIRIUS-S_2024620750
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 6 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 74 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 08/Septiembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 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:Isabel García
Identificación:43642513

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda | Teléfono: 3005947010 |
Además: recibe usuario
FECHA y HORA:02/SEPT/2025 02:07 P. M.

REVISION PREVIA

Número Orden:584030168
Cliente:MURIEL SEPULVEDA JORGE ALVEIRO
Dirección:CL 66 CR 40 -22
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 96684384

Fecha Inicio Revisión:08/09/2025 08:23 a. 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
WATERTECH - SIRIUS-S	
Serie #: 2024620750	
Ubicación: AL FRENTE	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	8/sept/2025 00109

Reporte

Observación Adicional ATENDIDO
Tiempo de Ocupación: 4
Unidad de Ocupación AÑO
Otra observación: Se encontró: baños y llaves en buen estado
Funciona: vivienda Diametro: media Pulgada(s) Medidor empotrado: no Además: no hay justificación Usuario queda enterado del informe de la revisión.
Nro. De Personas: 2

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 08/SEPT/2025 09:03 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Firma:



Propietario gloria García 21778774

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:Juan Camilo Cartagena Echeverr
Identificación:1026139941

CON2290 08/SEPT/2025 09:03 A. M.

Número Orden:589473864
Dirección:CL 66 CR 40 -22
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 96684384
Elemento de medida:WATERTECH_SIRIUS-S_2024620750
AVISO 1ª VISITA VPM RETIRO AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le informa que según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 es obligación de las empresas de servicios públicos investigar las desviaciones significativas de consumos y en cumplimiento del debido proceso definido en el Contrato de Condiciones Uniformes, es necesario verificar la precisión del equipo de medida.

Por lo anterior, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una visita en su inmueble el 22/Septiembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm, con número de pedido 5825464 en la cual se procederá a retirar el medidor para llevarlo a nuestro laboratorio y verificar su funcionamiento, durante el tiempo que dure la revisión, se instalará un medidor provisional. Es importante precisar que las actividades descritas anteriormente, no generan costos para el cliente. Sin embargo, si se requiere reemplazar o instalar algún accesorio, este deberá ser asumido por el cliente para lo cual la Entidad procederá a realizar el cobro en la factura de servicios públicos domiciliarios. 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, si usted no puede estar presente en la fecha y horario antes indicado, podrá designar a otra persona para la firma de la ejecución de la orden de trabajo, en caso contrario, es decir, si no es posible designar a alguien o el inmueble se encuentra solo en el momento de la revisión, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará el trabajo y elaborará el acta en presencia de un testigo.

Para verificar la identidad de los funcionarios que visitaran su inmueble o si requiere información adicional, puede comunicarse a 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, o dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente más cercana.

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 reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

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:Berta García

Identificación:21777696

Firma:



OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda | Teléfono: 3137571081 | Marca: es igual | Serie: es igual_Relacion: es igual_Clase: no aplica_Diámetro Tubería: es igual | Lectura: 00111 | Ubicación: afuera | Tipo Medidor: no aplica | Además: se deja notificación con usuario.

FECHA y HORA:13/SEPT/2025 10:03 A. M.



Línea de Servicio:Provisión Aguas

Número de Orden o Tarea:/H_5825464-1

Fecha Revisión: (Mes/Día/Año)9/22/2025 10:46

Número del contrato:

CC. Cliente:43642513

Cliente:Isabel García

Actividad Económica:

Municipio:Medellín

Dirección:CL 66 CR 40 -22

Instalación:056416000000220000

Contrato:

Servicio Suscrito:

Descripción Trabajo:Pro_Instalar_Medidor_Temporal_Me
dida_Contrato_Perdidas_Comercial

En cumplimiento de la Ley 142 de 1994 con el fin de analizar todos los aspectos relacionados con la medición de consumos, en el día de hoy se ha revisado su instalación por funcionarios que prestan servicios para Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medidor(es):

Marca - Modelo - Serie	Ubicación	Acción	Constante	Lectura (m3)
Agua_WATER TECH-SIRIUS-S-2024620750	Al frente	Retirado	0	113
WATER TECH_SIRIUS-S_2017765355	Al frente	Instalado	0	533

Observación general cuadrilla de trabajo:

Se retira medidor para ser llevado a prueba de exactitud de funcionamiento en laboratorio de EPM | Marca: watertech| Serie: 2024620750 | Lectura: 133 | Clase: R 400 H | Se instala medidor provisional | Marca: watertech| Serie: 2017765355| Lectura: 533 | Clase: R 315 H | Nombre Usuario: Isabel García | Nombre Testigo: XXX | Cédula: 43642513| Teléfono: 3005947010 | Dirección: XXX | Además: Se deja centro de medición sin fugas. | Se lee el acta y queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

Tipo enterado 1:Usuario

Enterado 1:Isabel García

Identificación 1:43642513

Firma:

Revisor:Camilo Andres Villa Moreno

Identificación:1128397925

Señor usuario: En caso de que su equipo de medida haya sido retirado para revisión en el laboratorio ubicado en la CR 66 B N° 32-112 Piso 3 Medellín (Barrio Belén), usted tiene derecho a asistir a la revisión técnica en compañía de alguien que lo asesore. Si desea presenciar la revisión del medidor, debe comunicarse al teléfono 380-60-60 o enviar un correo electrónico al Buzón depEPM3@epm.com.co con el fin de concertar su cita, a más tardar al quinto (5) día hábil siguiente al retiro del equipo, de acuerdo con lo informado en el acta entregada en su inmueble, de lo contrario EPM procederá a realizar la revisión del equipo y certificar el estado del mismo.

Si requiere información adicional, favor llamar a la línea (604) 4444115 o 018000415115, donde encontrará información de los servicios de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Cuadrilla:B_CI006

Fecha y hora generación de archivo:(Día/Mes/Año) 22/09/2025 10:57



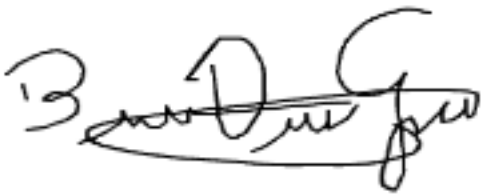
Línea de Servicio:	Provisión Aguas
Número de Orden o Tarea:	/H_5825464-3
Fecha Revisión: (Mes/Día/Año)	9/27/2025 10:14
Número del contrato:	
CC. Cliente:	21777696
Cliente:	Bertha García
Actividad Económica:	
Municipio:	Medellín
Dirección:	CL 66 CR 40 -22
Instalación:	056416000000220000
Contrato:	
Servicio Suscrito:	
Descripción Trabajo:	Pro_Instalar_Medidor_Calibrado_Me dida_Medidores_Agua_Potable

En cumplimiento de la Ley 142 de 1994 con el fin de analizar todos los aspectos relacionados con la medición de consumos, en el día de hoy se ha revisado su instalación por funcionarios que prestan servicios para Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

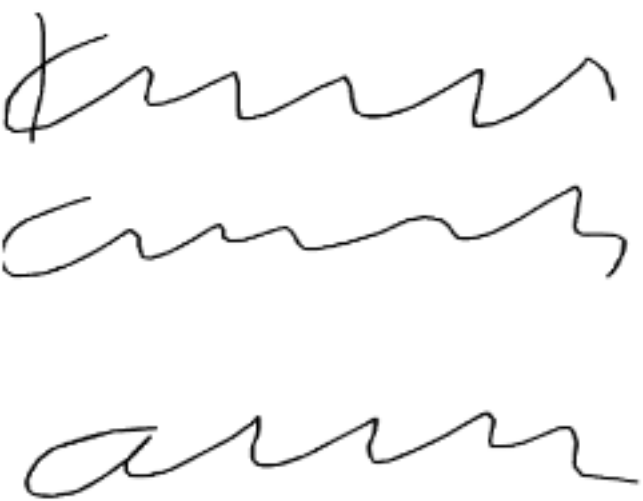
Medidor(es):

Marca - Modelo - Serie	Ubicación	Acción	Constante	Lectura (m3)
Agua_WATER TECH-SIRIUS-2017765355	Al frente	Retirado	0	534
Agua_WATER TECH-SIRIUS-S-2024620750	Al frente	Instalado	0	113

Observación general cuadrilla de trabajo:	Resultado de prueba de exactitud de funcionamiento: CONFORME Por lo tanto se instala medidor Marca: Water Tech Serie: 2024620750 Lectura: 113 Diámetro: Media pulgada Clase: R400H Se retira medidor provisional Marca: Water Tech Serie: 2017765355 Lectura: 534 Diámetro: Media pulgada Clase: R315H Nombre Usuario: Bertha García Nombre Testigo: XXX Cédula: 21777696 Teléfono: 3147571081 Dirección: XXX Además: centro de medición queda sin fugas y se verifica flujo de agua .
---	--

Firma:	
--------	---

Tipo enterado 1:	Propietario
Enterado 1:	Bertha García
Identificación 1:	21777696

Firma:	
--------	--

Revisor:	CANTILLO ORTIZ, KEVIN GREGORIO
Identificación:	1042973480

Si requiere información adicional, favor llamar a la línea (604) 4444115 o 018000415115, donde encontrará información de los servicios de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Cuadrilla:	B_CI003
Fecha y hora generación de archivo:(Día/Mes/Año)	27/09/2025 10:50

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.
LABORATORIO DE CALIBRACIÓN Y ENSAYO DE EPM



ISO/IEC 17025:2017
15-LAC-031

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES DE AGUA

Solicitud de Ingreso N°:	5825464-2	Certificado de Calibración N° EPM	105643
Solicitante / Cliente:	EPM / Cliente EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN		
Dirección:	CL 66 CR 40 -22	Ciudad	MEDELLÍN
		Teléfono	NULL

Fecha de Recepción	2025-09-24	Fecha de Calibración	2025-09-25	Fecha de Expedición	2025-09-25
Página N°: 1 de 1					

DECLARACIÓN

ESTE DOCUMENTO NO ES VALIDO COMO CERTIFICADO DE APROBACION DE MODELO, NI CERTIFICA CONFORMIDAD DE LA MARCA DEL PRODUCTO

Este certificado no podrá ser reproducido parcialmente, excepto cuando se haya obtenido permiso por escrito de laboratorio que lo emite.

Los resultados contenidos en el presente informe se refieren al momento y condiciones en que se realizaron las mediciones y únicamente para los medidores calibrados. El laboratorio que lo emite no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados.

CARACTERISTICAS TECNICAS DEL EQUIPO

Instrumento	Marca/Fabricante	Modelo	Serie	Clase/Relación	Diámetro(mm)	Año	Lectura (m³)
Medidor de Agua	WATER TECH	SIRIUS-S	2024620750	R400	15	2024	113

Prueba	13741	Equipo Utilizado:	Banco 3
Trabajo Realizado	Ensayo para la verificación inicial, Numeral 10, Norma NTC-ISO 4064-2 de 2016		
Método de Medición	Recolección, según el numeral 7.4.2.1, Norma NTC-ISO 4064-2 de 2016. (Comparación directa).		

RESULTADOS DE CALIBRACIÓN

Caudal	Valor Caudal (L/h)	Volumen Patrón (L)	Volumen Medidor (L)	Error (%)	EMP (%)	U (%)	K	Declaración de conformidad
Q3 (Qn)	2,422.59	100.21	100.92	0.72	± 4	0.56	4.3	Conforme
Q2 (Qt)	10.82	5.00	5.09	1.79	± 4	0.76	2.45	Conforme
Q1 (Qmin)	6.60	5.00	5.01	0.19	± 10	0.75	2.45	Conforme
Observaciones de Calibración								

EMP: Error Máximo Permissible. N.A: No Aplica. Q4(Qs): Caudal de sobre carga. Q3(Qn): Caudal Permanente Q2(Qt): Caudal transición Q1(Qmin): Caudal mínimo
U: Incertidumbre expandida K: Factor de cobertura

Nota: los resultados reportados son el promedio de tres repeticiones en cada una de las pruebas para cada caudal.

CONDICIONES AMBIENTE DE LA CALIBRACIÓN		EVALUACION DE RESULTADOS	
Temperatura Ambiente Promedio	21.80°C	Para verificar el cumplimiento de los requisitos en pruebas de exactitud en medidores de Agua, se evalúan las condiciones de acuerdo con los criterios de aceptación definidos en la norma NTC-ISO 4064-2:2016 numeral 7.4.5, literales a) y c).	
Temperatura del Agua Promedio	21.83°C		
Humedad Relativa Promedio:	58.00%		
INCERTIDUMBRE DE MEDICIÓN		Condición	Resultado
"La incertidumbre expandida de la medición reportada se establece como la incertidumbre estándar de la medición multiplicada por el factor de cobertura "k" y la probabilidad de cobertura, la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor"		Error (Q4, Q3, Q2 y Q1) <= EMP	El medidor cumple (esta conforme), en el respectivo punto de prueba con el requerimiento del ensayo de exactitud.
		(U4, U3, U2 y U1) (%) <= EMP/3	
		Criterio de Aceptación para la declaración de la conformidad	El medidor esta Conforme en el caudal de prueba evaluado si se cumplen las dos condiciones descritas, de lo contrario será declarado como No Conforme.
TRAZABILIDAD		OBSERVACIONES	
El laboratorio de medidores de agua potable de EPM garantiza que las mediciones realizadas en sus instalaciones son trazables al SI, asegurando la precisión y confiabilidad de los resultados obtenidos, adicionalmente todas las mediciones están respaldadas por patrones calibrados por laboratorios nacionales o internacionales acreditados en la norma ISO/IEC 17025 y cuentan con acuerdos de mutuo reconocimiento (MRA).		Los resultados aquí reportados son válidos únicamente para las muestras analizadas y no comprometen a Empresas Públicas de Medellín por el mal uso que se le pudiera dar a este certificado	
		NORMATIVIDAD	
		La norma técnica colombiana NTC-ISO 4064-1 de 2016, Numeral 4.2.3 establece: El error máximo permisible para la zona de caudal superior ($Q2 \leq Q \leq Q4$) es de $\pm 2\%$, para temperaturas desde 0,1 °C hasta 30 °C y de $\pm 3\%$ para temperaturas superiores a 30 °C. El error máximo permisible para la zona de caudal inferior ($Q1 \leq Q < Q2$) es de $\pm 5\%$, independiente del intervalo de temperatura. Para medidores en servicio el error máximo permitido es el doble del error considerado para los medidores nuevos, ANEXO C NTC-ISO 4064-1 de 2016	

FIRMAS AUTORIZADAS	
Elaborado Por:	Revisado y Autorizado por:
 JAIRO ENRIQUE DUQUE GONZALEZ Carrera 66B N° 32-112 Tercer piso. Tel 380-60-60 Medellín, Colombia / e-mail: depEPM3@epm.com.co	 LAB-REI-PE-07-F01 V15
Fin del Certificado de Calibración	