

Medellín, 29 de septiembre de 2025

Señor

0156ER- 20250130176057

HAROLD EDUARDO VÉLEZ CASTRO

Subdirector (E)

Complejo tecnológico, agroindustrial pecuario y turístico

Sena

Teléfono 3148921915

Km 1 salida a Turbo

Apartadó, Antioquia

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera

Retiro en cartelera

14/11/2025

21/11/2025

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120170630

Cordial saludo señor Harold Eduardo,

Para Empresas Públicas de Medellín E.S.P. 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 respuesta entregada en la decisión emitida mediante oficio 20250130154253, PQR-12967112-C6Z0 y PQR-12971524-C8V1, relacionada con los consumos facturados para el servicio de acueducto/alcantarillado en los meses de junio y julio de 2025, bajo el contrato 6327360 y 6327660, para el inmueble ubicado en la dirección 190045100705500000 CL 111 100 11 2 P y 190045100483400000 del Municipio de Apartadó, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 4 de agosto de 2025 mediante nuestro canal de atención web, usted solicitó la revisión detallada de los contratos No. 6327660 y 6327360 dado que evidencia una variación significativa en los valores facturados en el mes de agosto de 2025, trámite que fue registrado con radicado No. 20250120144434, casos PQR-12967112-C6Z0 y PQR-12971524-C8V1.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada el 27 de agosto de 2025 al correo electrónico autorizado por usted. En la respuesta le comunicamos que, los consumos facturados para el servicio de acueducto/alcantarillado en los meses reclamados eran correcto, además, le informamos el derecho a interponer dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación para que sea resuelto por la SSPD (artículos 154 y 155 de la ley 142 de 1994).

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 notificado mediante oficio 20250130154253, PQR-12967112-C6Z0 y PQR-12971524-C8V1, solicitando realizar el reajuste de los valores facturados, tomando como referencia los precios históricos de facturación de cada uno de los contratos (6327660 y 6327360), en tanto la entidad no acreditó soporte técnico, contable ni contractual que justifique los incrementos presentados. En consecuencia, la facturación debe ajustarse a los valores promedio históricos, evitando con ello la configuración de cobros excesivos e injustificados y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

Cabe precisar que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 77 de la ley 1437, los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido y que cuando no se cumple con este requisito, debemos dar aplicación al artículo 78 de la Ley 1437, el cual ordena el rechazo del recurso de reposición si este no es presentado en el tiempo establecido.

Frente al caso que nos ocupa se debe tener en cuenta los recursos de ley fueron interpuestos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el 10 de septiembre de 2025, quien por medio de traslado por competencia según radicado NO. 20255293707862, envió su Recurso a nuestra empresa para dar atención.

Así las cosas, los recursos de ley fueron interpuestos ante nuestra empresa mediante el radicado del asunto el 11 de septiembre de 2025, es decir 11 días hábiles después de ser notificada la decisión.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa rechaza el recurso de reposición presentado a través del radicado N° 20250120170630 del 11 de septiembre de 2025, puesto que el plazo para presentarlo expiró el 3 de septiembre de 2025.

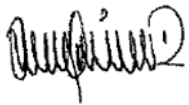
Cabe aclarar además que, el enfoque principal referenciado en su comunicado hace alusión a la inconformidad con la respuesta emitida bajo oficio 20250130154253, PQR-12967112-C6Z0 y PQR-12971524-C8V1, por ello, en esta oportunidad no se tienen en cuenta requerimientos distintos. Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Con respecto a sus argumentos donde expresa que: *“...ya ha vencido el término legal de quince (15) días hábiles previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 14 del CPACA, sin que se haya emitido una respuesta completa y de fondo, configurándose así una actuación extemporánea y el silencio administrativo positivo a favor del suscriptor, en tanto la reclamación fue presentada en debida forma...”*, le aclaramos que dichos argumentos no son de recibo, teniendo en cuenta que nuestra empresa mediante oficio No. 20250130154253 del 26 de agosto de 2025, dio respuesta a su reclamo dentro del tiempo estipulado por Ley.

Finalmente, ponemos en su conocimiento que puede hacer uso del recurso de queja, trámite que podrá adelantar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

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-12967112-C6Z0-R
PQR-12971524-C8V1-R