

NIT. 890.904.998 - 1

Medellín, 5 de Noviembre de 2025

Señor (a).

JULIO CESAR CASTAÑO ACEVEDO

PQR-13080839-J3R7-RA

CR 30 CL 102 B -31

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13080839-J3R7-R

Radicado Nro. 20250120102279

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: 24/10/2025

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,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Alba Milena Ramos Granada".

ALBA MILENA RAMOS GRANADA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

060320002200310000-4-1

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 24 de octubre de 2025

Señor
JULIO CESAR CASTAÑO ACEVEDO
CR 30 CL 102 B -31
Teléfono 3027474108
Medellín, Antioquia

0156ER- 20250130192564

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120192278

Cordial saludo señor Julio César,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición por la respuesta entregada en la decisión notificado mediante PQR-13080839-J3R7, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en septiembre de 2025 bajo el contrato 114210, para el inmueble ubicado en la dirección CR 30 CL 102 B -31 del Municipio de Medellín, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 3 de octubre de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial de la oficina Miguel de Aguinaga, usted en calidad de propietario, reclamó por el consumo facturado en el servicio de agua y alcantarillado para el contrato No. 114210, en el estado de cuenta del mes de septiembre del 2025, indicando que en el inmueble habitan 2 personas y tienen los mismos hábitos de consumo, trámite que fue registrado con caso PQR-13080839-J3R7.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada el mismo día de manera personal. En la respuesta le comunicamos que, el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en el mes reclamado era correcto, 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, por la respuesta comunicada en la decisión emitida con PQR-13080839-J3R7, argumentando no estar conforme con lo allí expuesto, expresando que los consumos están llegando muy altos y están perjudicados con tanto corte de agua afectando la propiedad 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

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 periodos, 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 .

Para liquidar el servicio de acueducto/alcantarillado de **septiembre de 2025**, consumo registrado entre el 5/8/2025 al 3/9/2025, se tomó lectura al medidor el 3/9/2025, el cual registró 815 m^3 y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior 805 m^3 , arrojó un consumo de 10 m^3 , y en el análisis se encontró una desviación significativa, motivo por el cual y en cumplimiento de la normatividad vigente, dimos inicio al proceso de investigación.

Nuestra empresa envió una comunicación con número 586575723, en la cual le informamos que, se realizaría una visita para realizar una revisión en su inmueble el día 13/Septiembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm. Razón por la cual en dicha fecha y según consta en el acta Nro. 586571401, en el momento de la visita fuimos atendidos por usted quien informó más uso en el servicio de actividades de aseo general, duchas y preparación de alimentos. Aforo consiste en: sanitarios y llaves, medidor con servicio registra y controlando no se veía registrar, se revisó con geófono y no existía fuga imperceptible ni perceptible, no se evidenció trocamiento ni error lectura, comparte el servicio. Funciona vivienda. Medidor empotrado el cual surte vivienda, usted quedó enterado del informe de la revisión.

Teniendo en cuenta lo anterior, al haber encontrado la causa de la desviación significativa para septiembre de 2025, nuestra empresa facturó el total del consumo registrado para dicho periodo.

Por otra parte, es pertinente que tenga en cuenta que la facturación se elabora mes vencido por lo que de tenerse cambios en los hábitos de uso estos no se reflejan de manera inmediata; además, las unidades a facturar pueden variar en atención a situaciones que inciden directamente en su comportamiento, como son el número de días facturados, los cuales oscilan entre 29 y 32 días, y aspectos relacionados con temporadas de vacaciones, visitas transitorias al inmueble, entre otros.

De acuerdo con lo anterior, descartamos la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas y, en consecuencia, se determinó que el alto consumo no obedece a causas relacionadas con procesos derivados de la prestación del servicio por nuestra parte y, al mismo tiempo, se identificó variación en el nivel de utilización por ser nuevos inquilinos en el inmueble, siendo esta una causa atribuible a los usuarios del servicio.

Es importante precisar que, basamos el proceso de revisión previa de acuerdo con lo establecido en la norma, donde se nos ordena realizar las investigaciones a las desviaciones significativas por medio de revisiones técnicas, donde tal y como se mencionó,

se ejecutaron las respectivas visitas de verificación en los días siguientes a la toma de lectura y de manera anticipada a la generación de la factura, por lo que una vez culminamos este proceso, determinamos con base en los soportes obtenidos que los consumos registrados por el elemento de medición eran procedentes y de allí que hubiera lugar a facturarlos en su totalidad, sin ser necesario para ello facturar por promedio y después cargar los consumos en la próxima factura.

Precisamos que, fundamentamos nuestro proceso de revisión previa de acuerdo con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, por esta razón, mientras investigamos las desviaciones significativas por medio de revisiones técnicas, facturamos el promedio histórico de la instalación, y una vez culmina este proceso, determinamos con base en los soportes obtenidos si las unidades dejadas en investigación son procedentes o no.

Así mismo, 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 la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

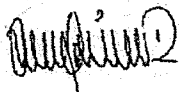
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con PQR-13080839-J3R7 relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en septiembre de 2025, los cuales le recordamos fueron calculados con base en la diferencia de lecturas, registradas por el equipo de medición, por lo cual nuestra empresa cumplió con el requisito de investigar el motivo del alto consumo, tal como se verificó en la revisión realizada al inmueble.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara 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 \$25.510,35 que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado en su factura, la cual se adjunta a la presente comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio, así mismo, y si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, 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,



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

PQR-13080839-J3R7-R



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 114210
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 30 CL 102 B -31
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1476466158
CLIENTE: MARTHA ELENA ACEVEDO BARRIENTOS
CC/NIT: 32489286
CICLO: 15 - ESTRATO: 2
Facturación de:
OCTUBRE/2025
Día Mes Año
Fecha máxima pago: 07/11/2025
REFERENTE DE PAGO:
1104535886-39

060320002200310000-15-001528084

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	10 m3	\$34.754,87	8 m3	\$29.831,85
SANEAMIENTO	10 m3	\$25.313,09	8 m3	\$21.688,67
GAS	0 m3	\$6,95	0 m3	\$13.875,73
TOTAL EPM				\$65.396,64
MYS CUENTAS VENCIDAS				\$25.510,35
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$30.039,01

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$120.946,00

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 le estás ahorrado: \$34.347,01



(415)7707173981008(8020)110453588639(3900)120946(96)20251107


CONTRATO: 114210
TOTAL A PAGAR \$120.946,00
*** 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

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
 Carrera 58 N° 42-125 - AA 940
 Conmutador: 3808080 - Fax: 3569111
 Medellín-Colombia
www.epm.com.co

Minib. Concesión de Correos

CGRREG CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 05/11/2025 07:43:02

Orden de servicio: 18043643

RA544663775C0

Remite:	NOMBRE/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MEDELLIN		
	Dirección: Carrera 58 # 42 – 125		NIT/C.T.I.: 890904986
	Referencia: PQR-13080839-J3R7-R-A	Teléfono: 380 80 90	Código Postal: 050035072
	Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333469

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	N1	N2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

- C.C.

Gestión de entrega:

1er

03 NOV 2025

2do

73558

07-11-25

33334693333479RA544663775C0

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 C # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional (01 800) 11 21 / Tel. contacts: (574) 4722000

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 C # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional (01800) 81 201 / Tel. contacto (571) 4722000