

Medellín, 10 de diciembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
15/12/2025	19/12/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Señora
NORIELA CUERVO GOMEZ
norielacuervo79@hotmail.com

0156ER- 20250130220620

Asunto: Respuesta al radicado 20250120225817

Cordial saludo señora Noriela,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su comunicación a través del cual presentó el recurso de reposición ante EPM, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la atención PQR-13206711-N9Y5 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 24 de noviembre de 2025 usted reclamó de manera presencial por el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado facturado en octubre y noviembre de 2025 bajo el contrato Nro. 538156, para el inmueble ubicado en la CR 61 A CL 62 -18 del municipio de Bello, trámite que fue registrado con caso PQR-13206711-N9Y5.

Nuestra empresa tomó una decisión luego de validar la información, la cual fue notificada el mismo día personalmente; mediante la cual le comunicamos que los consumos fueron calculados por diferencia de lecturas y el proceso de facturación se ajustó a la norma frente a la desviación presentada. Además, 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).

A su vez, se realizó separación provisional del valor objetado por \$296.796 y se entregó una factura con el valor restante para su validación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante EPM y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, en contra de la respuesta entregada con caso PQR-13206711-N9Y5, solicitando revisar el incremento que se generó este mes dado que siguen viviendo en el inmueble las mismas 3 personas 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 solo con el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado facturado en octubre y noviembre de 2025, por ser la motivación de la reclamación inicial.

Análisis adelantado por EPM

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 (m³) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m³*”.

Para liquidar el servicio de acueducto del mes de octubre de 2025, se reportó un consumo calculado por diferencia de lecturas a razón de 29 m³, el cual representó una desviación significativa al sobrepasar al límite calculado, por ende, se facturó solo el promedio de 15.5 m³ y las unidades restantes por 13.5 m³ se dejaron en proceso de investigación.

En cumplimiento de la normativa expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), los consumos facturados en el servicio de alcantarillado son determinados por el registro del medidor de acueducto, de modo que se han facturado las mismas unidades en ambos servicios.

Mes de facturación	Lectura actual m ³	Lectura anterior m ³	Consumo registrado m ³	Consumo promedio m ³	% desviación permitido para el aumento	Límite superior m ³
Octubre	1942	1913	29	16	65%	26

Así las cosas, mediante la orden de servicio 593959869 se anunció el consumo que se encontraba en investigación y se informó que nuestra empresa realizaría la revisión técnica al inmueble el 10 de octubre de 2025. Esto, dando cumplimiento al requerimiento de la Resolución CRA 413 de 2006 al dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o visita de carácter técnico con antelación a los tres (3) días hábiles, en el cual se indicó la fecha y franja horaria.

Con el fin de identificar la causa de la variación en el consumo, mediante orden 593955106 se realizó dicha visita, la cual no pudo llevarse a cabo en su totalidad toda vez que no se encontró la vivienda sin servicio y por ende, no pudo hacerse pruebas en llaves. Por ello, se generó una nueva visita mediante orden 597961997 el 20 de octubre de 2025 (anunciada con solicitud 597963106), la cual fue fallida al no tener respuesta al llamado en el inmueble y no encontrar quien atendiera.

En consecuencia, se dio aplicación al procedimiento establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, para continuar con la facturación del consumo en investigación de octubre por 13.5 m³ como “Ajustes conceptos facturados” sobre la factura de noviembre.

“...Cuando EPM realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, EPM podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación...”.

Para el mes de noviembre, el consumo registrado de 35 m³ arrojó nuevamente desviación frente al límite calculado, por lo que, se procedió a realizar la respectiva investigación antes de generar la facturación:

Mes de facturación	Lectura actual m3	Lectura anterior m3	Consumo registrado m3	Consumo promedio m3	% desviación permitido para el aumento	Límite superior m3
Noviembre	1977	1942	35	15	65%	25

Por ello, mediante solicitud 603635039 se anunció una nueva visita al inmueble el día 10 de noviembre de 2025, la cual se llevó a cabo en compañía suya tal como constan en el acta 603633273, en la que se encontró el medidor registrar con normalidad, se descartó error en la lectura o tocamiento con otra instalación, reportando como novedad una fuga perceptible en tanque de sanitario, lo cual genera mayor y continua demanda del servicio, aunque no se esté haciendo uso de él.

Es de aclarar que, el medidor es el único testigo que tiene la empresa para el registro del consumo demandado al interior de cualquier inmueble y mientras funcione bien, es deber de la empresa facturar por diferencia de lecturas como lo establece la normatividad. Se evidencia que el consumo objetado no corresponde a un incremento consecutivo toda vez que, para el siguiente mes disminuye.

No obstante, en caso de estimarlo pertinente 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 presentando otros factores que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Así mismo, usted puede llevar un control de las lecturas registradas por el medidor, con el fin de validar la información de la factura e identificar los días de mayor demanda, teniendo presente la fecha de corte y que los períodos de facturación van desde 28 hasta 32 días (mes vencido), por lo que, los consumos pueden variar entre un mes y otro.

Consecuentes con lo anterior, se confirma la respuesta dada al reclamo relacionado con el consumo de acueducto y alcantarillado del mes de octubre y noviembre de 2025, toda vez que, se facturaron conforme a la normatividad no encontrando inconsistencia alguna derivada de la prestación del servicio que requiera de un ajuste en la facturación.

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

Finalmente, le informamos que el valor de \$296.796 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura y, por tanto, una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado. En caso de ser confirmada la decisión de la empresa, si así lo requiere, podrá solicitar en cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente alternativas de pago.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad regula.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Yulay Tatiana Bravo".

YULAY TATIANA BRAVO USUGA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13206711-N9Y5-R



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

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:	1456124
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	norielacuervo79@hotmail.com - Noriela Cuervo Gomez
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225817
Fecha envío:	2025-12-11 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

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: 2025/12/11 Hora: 18:01:35		Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:01:35 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: 2025/12/11 Hora: 18:03:34	--c36af68d-49d1-46a8-8309-129db3903939 Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary="1fadbd29e-5cbf-4775-883f-32d3dca28b4" --1fadbd29e-5cbf-4775-883f-322d3 dca28b4 Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Noriela Cuervo Gomez (norielacuervo79@hotmail.com) <mailto:norielacuervo79@hotmail.com> A communication failure occurred during the delivery of this message. Please try to resend the message later. If the problem continues, contact your email admin. Diagnostic information for administrators: Generating server: SJ0PR05MB8230.namprd05.prod.outlook.com norielacuervo79@hotmail.com Remote server returned '550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable.' Original message headers: Received: from	 Tiempo de firmado: Política:

● **Consumo WS notificacion**

Fecha: 2025/12/11
Hora: 18:03:34

Consumo para id 1456124, 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 20250120225817

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-13206711-N9Y5-R-3762.pdf	application/pdf	6b525973ff406659aef18d9fdbd30a4b54fc581cd32f6297b6b733683b32d90a1

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

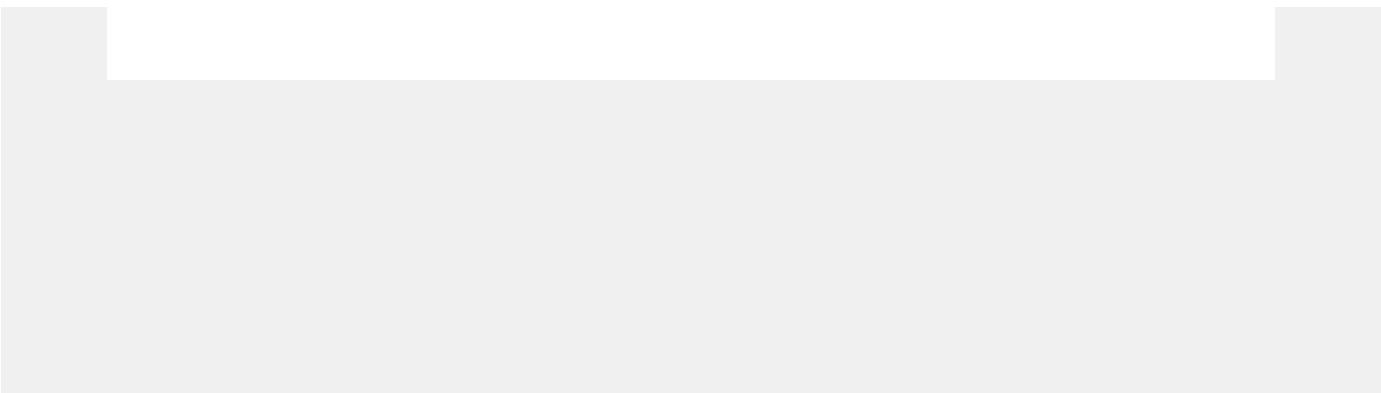
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225817. Agradecemos que nos permitas 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