

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
16 ENE 2026	22 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

Medellín, 8 de Enero de 2026



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

JUAN PABLO JARA DURAN

CL 48 C CR 66 -55

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 4362299

PQR-13173803-L6D4-RA

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13173803-L6D4-R

Radicado Nro. 20250120233601

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: 26/12/2025

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,

FARLY PAOLA MARÍN GARCIA



054618306000550000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 26 de diciembre de 2025

Señor **0156ER-20250130230343**
JUAN PABLO JARA DURÁN
Representante Legal
Asociación Confraternidad Carcelaria De Antioquia
CL 48 C CR 66 -55
Teléfono 3108472892
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120233601

Cordial saludo señor Juan Pablo,

Para EPM 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 emitida mediante el oficio No. 0156REC-20250130214913, relacionada con los consumos de acueducto y alcantarillado registrados en los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, bajo el contrato 956716 de la dirección CL 48 C CR 66 -55 en el municipio de Medellín y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 10 de noviembre de 2025 mediante el radicado No. 20250120213796, usted reclamó por los consumos de acueducto y alcantarillado facturados aproximadamente por 7 millones de pesos, bajo el contrato 956716 de la dirección antes mencionada, argumentando que desconoce la causa, ya que se han efectuado varias revisiones en el predio sin hallazgos de problemas o daños en la instalación.

El 28 de noviembre de 2025 nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada en el correo electrónico autorizado, en ella le comunicamos que, el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en los meses de junio a octubre de 2025 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 interpuso recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y, en subsidio, recurso de apelación para que sea revisado por la SSPD, frente a la decisión emitida con el oficio No. 0156REC-20250130214913. Lo anterior, argumentando su inconformidad con lo resuelto por nuestra entidad. En consecuencia, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición, que es de nuestra competencia

Es de mencionar que, el recurso de reposición define su alcance en la revisión de la decisión anterior, con el fin de identificar todos los aspectos involucrados en la misma y entrar a resolver si se encuentran méritos para confirmar, modificar o revocar.

Por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o períodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes a los atendidos con el radicado No. 20250120213796 por no ser parte de este. Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

Para iniciar, debemos verificar si, conforme al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de acueducto y alcantarillado, se presentaron desviaciones significativas y si el proceso de facturación se ajusta a la normatividad vigente.

La desviación significativa corresponde a variaciones en el consumo (incremento o disminución) por encima de los límites establecidos en el CCU, calculadas según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, tomando como referencia el promedio histórico facturado en los últimos seis (6) meses.

Para este servicio, la CRA define los parámetros en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001:

- 35% para usuarios con consumo promedio igual o superior a 40 metros cúbicos (m^3).
- 65% para usuarios con consumo promedio inferior a 40 metros cúbicos (m^3).

Así las cosas, para liquidar los consumos de acueducto y alcantarillado del mes de junio de 2025 (periodo 23/04/2025 al 23/05/2025) se tomó lectura al medidor y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior, la diferencia arrojó un consumo de 27 m^3 , unidades que presentaron desviación significativa al sobrepasar el límite superior de 12,100 m^3 , tal como se evidencia en el siguiente recuadro.

Agua y Alcantarillado Consumo Representado en metros cúbicos (m^3)													
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)	% desviación permitido para el aumento	Límite Superior (metros cúbicos)	Consumo facturado (metros cúbicos)	Consumo dejado en investigación (metros cúbicos)	Consumo Ajustado otros períodos (metros cúbicos)
						Mes	Consumo						
Jun-25	23/05/2025	30	534	507	27	2025 Mayo	6	7,33	65%	12,100	7,33	19,67	0
						2025 Abril	16						
						2025 Marzo	8						
						2025 Febrero	7						
						2025 Enero	4						
						2024 Diciembre	3						

De acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra entidad tiene la obligación de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores al preparar las cuentas de cobro. Para ello, una vez se toma la lectura del medidor y se recibe el reporte de unidades (m^3), se inicia la preparación de la factura, realizando las liquidaciones correspondientes a consumos, cargos, costos y demás ítems.

Para este proceso, se facturó inicialmente por promedio un consumo de 7,33 m³, separando temporalmente las unidades restantes por 19,67 m³, tal como se informó en la cuenta:

Cálculo Consumo del 23 abr al 23 may (30 días)			
Lectura actual	Lectura anterior	consumo	
534	507	= 27 m ³	
19,67 m ³	7,33 m ³		
Consumo en investigación	Consumo promedio facturado		
Valores Facturados	m ³	Costo (\$)	Valor (\$)
Consumo Jun-25	7,330	4.843,95	\$ 35.506,15
Cargo fijo jun-25			9.563,42
Contr cargo fijo m% 50			4.781,71
Contrib consumo min % 50			17.753,08
Total Acueducto			\$67.604,36

Seguidamente, mediante las ordenes No. 557448036 y 561206337 se programaron dos visitas de inspección al predio, indicando fecha y jornada. En dichas comunicaciones se informó que, si lo consideraba necesario, podía estar acompañado por un técnico particular; en caso de no hacerlo, se entendería que renunció a este derecho.

Es de aclarar que, una revisión consiste en el conjunto de actividades y procedimientos que realiza la empresa, directamente o a través de terceros, para verificar el estado de las instalaciones y del equipo de medida. Se denomina revisión previa a la que se efectúa antes de la facturación, con el fin de identificar las causas que puedan generar desviaciones significativas.

Por consiguiente, en cumplimiento de la orden No. 557436318 del día 06/06/2025 y la 561183293 del 08/07/2025 personal del área operativa se presentó en la propiedad para dar cumplimiento a la normatividad y colaborar en la identificación de la causa del aumento en el consumo de acueducto/alcantarillado. Sin embargo, las visitas no fueron efectivas, ya que no se encontró persona encargada de recibir al revisor.

En vista de lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula 39, literal d), 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, razón por la cual, se dio continuidad a la facturación en investigación (19,670 m³ de junio) para el mes de julio de 2025, con el ítem de "Ajustes conceptos facturados", como se informó en la factura:

Ajuste conceptos facturados	Servicio, Concepto-Período	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
	Agua Potable - Consumo Jun-25	19,670	4.843,950	95.280,50
	Agua Potable - Contrib Consumo Min Legal Jun-25	50		47.640,25
	Alcantarillado - Consumo Jun-25	19,670	3.690,550	72.593,12
	Alcantarillado - Contr Cons Costo M.T.A. MI Jun-25	50		167,49
	Alcantarillado - Contr Cons Costo Oper Inf M Jun-25	50		36.296,56
	Alcantarillado - Tasa Ambiental Jun-25	19,670	17,030	334,98
	TOTAL			\$252.312,90

Pasando a revisar lo facturado para el mes de **julio de 2025** (periodo del 23/05/2025 al 24/06/2025) se tomó lectura al medidor y al compararla con la dejada en el mes anterior, la diferencia arrojó un resultado de 182 m³, unidades que sobrepasaron los 13,291 m³ establecidos como límite superior para el periodo, tal como se detalla a continuación:

Mes-año Facturación	Fecha de Lectura	Días de consumo	Lectura actual (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)	Consumo registrado (metros cúbicos)	Agua y Alcantarillado Consumo Representado en metros cúbicos (m ³)							
						Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio (metros cúbicos)	% desviación permitido para el aumento	Límite Superior (metros cúbicos)	Consumo facturado (metros cúbicos)	Consumo dejado en investigación (metros cúbicos)	Consumo Ajustado otro periodos (metros cúbicos)
						Mes	Consumo						
jul-25	24/06/2025	32	716	534	182	2025 Junio	7,33	8,06	65%	13,291	8,06	173,94	19,67
						2025 Mayo	6						
						2025 Abril	16						
						2025 Marzo	8						
						2025 Febrero	7						
						2025 Enero	4						

Por tanto, se dio inicio al proceso de investigación, facturando inicialmente un promedio de 8,06 m³ y las unidades restantes de 173,94 m³, fueron separadas hasta finalizar dicho proceso, esta información fue plasmada en la factura para conocimiento del usuario:

Cálculo Consumo del 23 may al 24 Jun (32 días)		
Acueducto	Lectura actual 716	Lectura anterior 534 = consumo 182 m³
	173,94 m³	8,06 m³ Consumo promedio facturado
	Valores Facturados	m ³ x Costo (\$)
	Consumo jul-25	8,060 4.843,95
	Cargo fijo jul-25	9.563,42
	Contr cargo fijo mi % 50	4.781,71
	Contrib consumo min % 50	19.521,12
	Total Acueducto	\$72.908,49

Seguidamente, con la orden No. 566266796 se dio aviso de la programación de una revisión previa en el inmueble, siendo cumplida el día 08/07/2025 con la orden No. 566252412, no obstante, el predio estaba solo y no hubo persona a cargo para atenderlos. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente, programamos una segunda revisión con la orden No. 570025059. Dicha actividad se atendió el día 05/08/2025 con la orden No. 570024215.

En la revisión, se descartaron fallas en la prestación del servicio, se revisó el medidor evidenciando normalidad en su funcionamiento; además, se descartaron fugas perceptibles e imperceptibles, trocamientos y errores de lecturas. La señora Yamile Ochoa usuaria que atendió la revisión, no justificó el consumo como se dejó consignado en el acta levantada en el lugar.

De este modo, al no identificar la causá del aumento en el consumo y considerando que el usuario manifestó desconocer el motivo de la variación, se determinó programar el retiro del medidor para realizar pruebas en laboratorio. Estas actividades fueron anunciadas previamente mediante la orden No. 581623646, indicando fecha y jornada de ejecución.

Así las cosas, mediante la solicitud No. 5795029, el día 23/08/2025 personal técnico procedió con el desmonte del medidor con serie No. 2015581572, que registraba una lectura de 1079 m³, e instaló un equipo provisional con serie No. 2017762070 con lectura

de 470 m³. El centro de medición quedó sin fugas. De lo realizado en el lugar se dejó constancia firmada por Liliam Gaviria.

Una vez el medidor ingresó al laboratorio, se realizó la calibración correspondiente, obteniendo un resultado “Conforme” según la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 4064-1 de 2016, numeral 4.2.3. Esto significa que el equipo se encuentra en óptimas condiciones para registrar el consumo según lo demandado en el inmueble, sin presentar alteraciones o daños. Se concluye que el consumo facturado corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas, y que el incremento registrado obedece a una causa particular del inmueble y no a fallas del medidor.

En la siguiente imagen, se puede observar el diagnóstico del medidor, tomado del certificado de calibración No. 104909 del 28/08/2025:

RESULTADOS DE CALIBRACIÓN							Declaración de conformidad
Caudal	Valor Caudal (L/h)	Volumen Patrón (L)	Volumen Medidor (L)	Error (%)	EMP (%)	U (%)	
Q3 (Qn)	2.414,16	100,19	99,56	-0,63	± 4	0,58	4,3
Q2 (Qt)	26,59	5,01	4,99	-0,41	± 4	0,48	2,02
Q1 (Qmin)	16,53	5,01	4,84	-3,33*	± 10	0,51	2,06
Observaciones de Calibración							Conforme
*EMP: Error Máximo Permisible. N.A: No Aplica. Q4(Qe): Caudal de sobre carga. Q3(Qn): Caudal Permanente. Q2(Qt): Caudal transición. Q1(Qmin): Caudal mínimo. U: Incertidumbre expandida. K: Factor de cobertura							

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

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

Luego de finalizadas las pruebas del medidor en laboratorio y expedido el certificado con resultado “Conforme”, se procedió a reinstalar el equipo con serie No. 2015581572 en la propiedad, retirando el equipo provisional con serie No. 2017762070, que registraba una lectura de 470 m³. El servicio quedó normalizado y el centro de medición sin fugas. De estas labores se levantó el informe correspondiente, firmado por Yamile Ochoa, usuaria del inmueble.

De acuerdo con lo anterior, se cumplió el debido proceso establecido en la norma: se realizaron las visitas al inmueble y las pruebas de precisión del medidor. En consecuencia, se dio continuidad a la facturación, liquidando los consumos de julio/2025 que estaban en investigación en la cuenta de cobro de octubre de 2025, bajo el concepto “Ajustes conceptos facturados”, por un total de 173,940 m³, tal como se informó en la factura:

Servicio, Concepto-Período	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
Agua Potable - Consumo Jul-25	173,940	4.843,950	842.556,66
Agua Potable - Contrib Consumo Min Legal Jul-25	50		421.278,33
Agua Potable - Consumo Ago-25	329,990	4.843,950	1.598.455,06
Agua Potable - Contrib Consumo Min Legal Ago-25	50		799.227,53
Alcantarillado - Consumo Jul-25	173,940	3.690,550	641.934,27
Alcantarillado - Contr Cons Costo M.T.A. MI Jul-25	50		1.481,10
Alcantarillado - Contr Cons Costo Oper Inf M Jul-25	50		320.967,14
Alcantarillado - Tasa Ambiental Jul-25	173,940	17,030	2.962,20
Alcantarillado - Consumo Ago-25	329,990	3.690,550	1.217.844,59
Alcantarillado - Contr Cons Costo M.T.A. MI Ago-25	50		2.809,87
Alcantarillado - Contr Cons Costo Oper Inf M Ago-25	50		608.922,30
Alcantarillado - Tasa Ambiental Ago-25	329,990	17,030	5.619,73
TOTAL			SE 464.055,78

Algunos conceptos
facturados

Ahora bien, al analizar los consumos de **agosto de 2025** (periodo del 24/06/2025 al 24/07/2025) se tomó lectura al medidor de la instalación (serie 2015581572) y al compararla con la dejada en el mes anterior, la diferencia arrojó un resultado de 342 m³, unidades que sobrepasaron los 14,407 m³ establecidos como límite superior de la instalación, como lo detallamos a continuación:

Mes-año Facturación	Fecha de Lectura	Días de consumo	Agua y Alcantarillado		Consumo últimos 6 meses	Consumo promedio (metros cúbicos)	% desviación permitido para el aumento	Límite Superior (metros cúbicos)	Consumo facturado (metros cúbicos)	Consumo dejado en investigación (metros cúbicos)	Consumo Ajustado otro periódico (metros cúbicos)
			Lectura actual (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)							
			Mes	Consumo							
ago-25	24/07/2025	30	1058	716	342	8,73	65%	14,407	12,01	329,99	0
			2025 Julio	8,06							
			2025 Junio	7,33							
			2025 Mayo	6							
			2025 Abril	16							
			2025 Marzo	8							
			2025 Febrero	7							

Por tanto, se facturó inicialmente un consumo estimado de 12,01 m³ y las unidades restantes de 329,99 m³ se dejaron separadas para investigación. Luego de esto, se programó revisión previa al inmueble con la orden No. 575395215 y se dio atención con la orden No. 575393566 el día 05/08/2025, al llegar a la instalación y revisar el medidor, no se encontraron anomalías, no se evidenciaron, fugas perceptibles ni imperceptibles, trocamientos ni errores de lectura. La señora Yamile Ochoa quien atendió la revisión, no justificó el motivo por el cual se aumentó el consumo.

De acuerdo con los hechos y considerando que para el mes de julio ya se adelantaba un proceso para retiro del medidor con la solicitud No. 5795029, una vez el medidor de la propiedad fue desmontado, revisado y reinstalado debido a su estado "Conforme", se dio continuidad a la facturación de las unidades en investigación correspondientes al mes de agosto (329,99 m³) en la cuenta de octubre de 2025:

Servicio, Concepto-Período	Unidades	Cuenta (\$)	Valor (\$)
Agua Potable - Consumo Jul-25	173,940	4.843,950	842.556,66
Agua Potable - Contrib Consumo Min Legal Jul-25	50		421.278,33
Agua Potable - Consumo Ago-25	329,990	4.843,950	1.598.455,06
Agua Potable - Contrib Consumo Min Legal Ago-25	50		799.227,53
Alcantarillado - Consumo Jul-25	173,940	3.690,550	641.934,27
Alcantarillado - Contr Cons Costo M.T.A. MI Jul-25	50		1.481,10
Alcantarillado - Contr Cons Costo Oper Inf M Jul-25	50		320.967,14
Alcantarillado - Tasa Ambiental Jul-25	173,940	17,030	2.962,20
Alcantarillado - Consumo Ago-25	329,990	3.690,550	1.217.844,59
Alcantarillado - Contr Cons Costo M.T.A. MI Ago-25	50		2.809,87
Alcantarillado - Contr Cons Costo Oper Inf M Ago-25	50		608.922,30
Alcantarillado - Tasa Ambiental Ago-25	329,990	17,030	5.819,73
TOTAL		18.461.040,73	

Entre tanto, para liquidar los consumos de **septiembre de 2025**, (periodo del 24/07/2025 al 22/08/2025) se tomó lectura al medidor en la fecha establecida, al compararla con la dejada en el mes anterior, la diferencia arrojó un resultado de 19 m³, unidades que sobrepasaron el límite superior de 15,785 m³, establecidos para el periodo como se detalla a continuación:

Mes-Año Facturación	Fecha de Lectura	Días de consumo	Lectura actual (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)	Consumo registrado (metros cúbicos)	Agua y Alcantarillado Consumo Representado en metros cúbicos (m³)								
						Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio (metros cúbicos)	% desviación permitido para el aumento	Límite Superior (metros cúbicos)	Consumo facturado (metros cúbicos)	Consumo dejado en investigación (metros cúbicos)	Consumo Ajustado otros periodos (metros cúbicos)	
						Mes	Consumo							
sep-25	22/08/2025	29	1077	1058	19	2025 Agosto	12,01	9,57	65%	15,785	19,00	0,00	0	
						2025 Julio	8,06							
						2025 Junio	7,33							
						2025 Mayo	6							
						2025 Abril	16							
						2025 Marzo	8							

Pese a que para este mes el consumo bajo significativamente, pasando de 342 m³ a 19 m³, teniendo en cuenta que estaba en curso el proceso de retiro del medidor para pruebas de precisión en el laboratorio y que al preparar la factura se identificó que el día 23/08/2025 fue retirado el equipo, se dio continuidad a la facturación liquidando el total de la diferencia de lecturas a razón de 19 m³.

Mientras el equipo retirado se encontraba en pruebas de verificación de la medida, los consumos del predio estaban siendo medidos por el equipo provisional instalado el día 23/08/2025. Recordemos que el equipo retirado se llevó a laboratorio el día 23/08/2025 (lectura 1079 m³) y se devolvió al inmueble el día 03/09/2025, Para el día 23/09/2025 se tomó lectura al medidor con el fin de liquidar el mes de octubre de 2025 (periodo del 22/08/2025 al 23/09/2025).

Es importante aclarar que durante este periodo se realizaron mediciones con dos equipos. El medidor provisional, instalado el 23/08/2025 con una lectura inicial de 470 m³, se retiró con la misma lectura, por lo que no registró consumo. El cálculo del consumo se efectuó tomando la lectura del medidor propio al momento de su retiro (1.079 m³) menos la lectura anterior (1.077 m³), obteniendo una diferencia de 2 m³. Posteriormente, al tomar la lectura del periodo el 23/09/2025, el medidor registraba 1.085 m³; al descontar la lectura de retiro (1.079 m³), la diferencia fue de 6 m³, facturando así un total de 8 m³ para octubre:

Mes-Año Facturación	Días de consumo	Lectura actual (metros cúbicos)	Lectura anterior (metros cúbicos)	Consumo registrado (metros cúbicos)	Agua y Alcantarillado Consumo Representado en metros cúbicos (m³)									
					Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio (metros cúbicos)	% desviación permitido para el aumento	Límite Superior (metros cúbicos)	Consumo facturado (metros cúbicos)	Consumo dejado en investigación (metros cúbicos)	Consumo Ajustado en investigación (metros cúbicos)		
					Mes	Consumo								
octubre de 2025	32	Medidor Propio retiro 1079	1077	2	2025 Septiembre	19	11,40	65%	15,910	8,00	173,94 + 329,99			
		Medidor Propio instalación 1085	1079	6	2025 Agosto	12,01								
					2025 Julio	8,06								
					2025 Junio	7,33								
					2025 Mayo	6								
					2025 Abril	16								

Precisamos que, para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto.

Respecto a sus argumentos, es importante resaltar que, con el proceso realizado, descartamos la existencia de errores en la toma de lecturas, fugas en la instalación o trocamientos. Se concluye que el alto consumo no obedece a causas relacionadas con la prestación del servicio por nuestra parte y que el medidor funciona correctamente, sin inconsistencias en el registro del consumo según lo demandado en el inmueble.

Se debe resaltar que, nuestro proceso de revisión previa se fundamenta en lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. Por esta razón, mientras investigamos las desviaciones significativas mediante revisiones técnicas, facturamos el promedio histórico de la instalación. Una vez culmina este proceso, determinamos, con base en los soportes obtenidos, si las unidades dejadas en investigación son procedentes o no.

De acuerdo con los hechos, se ratifica que los consumos registrados entre junio y octubre de 2025 fueron calculados por diferencia de lecturas tomadas en el medidor, único instrumento disponible para medir el consumo real en cada inmueble. Mientras este funcione correctamente, 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 cobrado al usuario.

Es recomendable realizar una revisión particular de sus instalaciones internas, cuyo mantenimiento es responsabilidad del usuario, para verificar que se encuentren en óptimas condiciones. También es aconsejable analizar sus hábitos de consumo y adoptar rutinas de ahorro que prevengan incrementos en el costo de su factura.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa **confirma** la decisión emitida en el caso No. 0156REC-20250130214913, relacionada con los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, bajo el contrato 956716, pues fueron calculados con base en la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

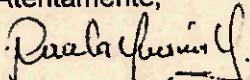
Asimismo, se dio cumplimiento a la normativa vigente al iniciar la investigación por alto consumo en el inmueble y practicar pruebas de precisión al equipo de medida en laboratorio, obteniendo como resultado un estado "Conforme", lo que indica que el medidor funciona correctamente. Por lo tanto, se concluye que la causa del aumento en el consumo del mes reclamado no está asociada a fallas en la prestación del servicio.

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.

Finalmente, el valor de \$5'602.046,42 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, este se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM 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,



PAOLA MARÍN GARCÍA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13173803-L6D4-R

Anexos: (14)

- Avisos de revisión previa
- Revisiones previas
- Actas de retiro, calibración y reinstalación medidor

Número Orden:557448036
Dirección:CL 48 C CR 66 -55
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 91050604
Elemento de medida:WATER TECH_SIRIUS_2015581572
VISITA CONSUMO EN INVESTIGACIÓN 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 Junio de 2025 facturará 7 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 19 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 06/Junio/2025 entre las 12:01 pm y las 18:00 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:Testigo 1
Recibí a conformidad

Atendió:Héctor espinal
Identificación:71316868

Firma:

Hector C

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona:Vivienda | Dirección Testigo: CR 67 CL 48 D -123(INTERIOR 401) | Teléfono Testigo: 3046686111|
Además:Aviso se deja bajo puerta
FECHA Y HORA:30/MAY/2025 09:10 A. M.

REVISIÓN PREVIA
 Número Orden 557426318
 Cliente: FANNY MARIA CESPEDES LAMPREA
 Dirección Cl 48 C CR 66 -55
 AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 91059684

Fecha Inicio Revisión 06/06/2025 01 22 p. m.

Apreciado usuario:
 Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentas 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
WATER TECH - SIRIUS	
Serie #: 2015581572	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	6/jun/2025 00540

Reporte
 Observación Adicional CREAR UNA NUEVA ORDEN DE PREVIA
 Otra observación: No se pudo realizar por: que no se encuentra la persona encargada para atendernos | Funciona fundición | Diametro: medio Pulgadas | Medidor empotrado: si | Además: en el momento de la revisión el medidor no se ve registrar la persona encargada no se encuentra para hacer el acompañamiento testigo empleado

Evidencia Fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 06/JUN/2025 01 37 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
 NO ATENDIDO, NO SE PUDO REALIZAR

Firma:

Gloria

Receptora gloria giraldo 43032316

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: GALVIS GALVIS EDWIN Identificación 1036615749
 COM2318 06/JUN/2025 01 37 P. M.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes -Retenedores del IVA
Auto retenedores -Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

Número Orden:561206337
Dirección:CL 48 C CR 66 -55
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 91050604
Elemento de medida:WATER TECH_SIRIUS_2015581572
AVISO 2º VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

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

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le informa que en la primera visita a su inmueble, no fue posible realizar la revisión para determinar la causa que originó el aumento en el consumo de acueducto, por lo tanto se programa una segunda y última visita para el 08/Julio/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, y en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

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.

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.

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
Recibi a conformidad

Atendió:Yamile Ochoa
Identificación:43032957

Firma:

OBSERVACIÓN:"Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda| Teléfono: 3016459384 |
Además: se deja el anuncio de visita con el usuario, no maneja correo electrónico
FECHA y HORA:02/JUL/2025 11:19 A. M.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes - Retenedores del IVA
Auto retenedores - Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

REVISIÓN PREVIA
Número Orden 561183293
Cliente FANNY MARIA CESPEDES LAMPREA
Dirección: CL 48 C CR 66 -55
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 91050504

Fecha Inicio Revisión: 08/07/2025 08:29 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 comunicaremos 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
WATER TECH - SIRJUS	
Serie #: 2015581572	
Ubicación: AFUERA	

Medida(s):

Acueducto	Lectura	8/Jul/2025	00540
-----------	---------	------------	-------

Reporte:

Observación Adicional CASA SOLA
Otra observación. En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona viviendo | Diametro media Pulgadas | Medidor emportado no |Además: "se visitó 2 veces" primera hora 8:29 AM | Segunda hora 10:34 AM se toca en repetidas ocasiones en timbre se grita y en puerta y nadie responde al llamado se procede a buscar testigo de CL 48 C CR 66 -911 interior 602)

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 08/JUL/2025 11:13 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CASA SOLA

Firma:

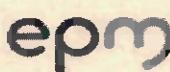
W. Valdés

Testigo 1 MARTHA ISABÉE VELÁZQUEZ 43619750

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 COSSIO DURANGO ANDRES FELIPE Identificación 15407184
COM2432 08/07/2025 11:13 A. M.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes -Retenedores del IVA
Auto retenedores -Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

Número Orden:566266796
Dirección:CL 48 C CR 66 -55
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 91050604
Elemento de medida:WATER TECH_SIRIUS_2015581572
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 Julio de 2025 facturará 8 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 173 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/Julio/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 51896, 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:Yamile Ochoa
Identificación:43032957

Firma:

OBSERVACIÓN:"Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda| Teléfono: 3016459384 |
Además: se deja el anuncio de visita con el usuario, no maneja correo electrónico
FECHA y HORA:02/JUL/2025 11:14 A. M.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes -Retenedores del IVA
Auto retenedores -Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

Número Orden:570025059
Dirección:CL 48 C CR 66 -55
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 91050604
Elemento de medida:WATER TECH_SIRIUS_2015581572
AVISO 2^a VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

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

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le informa que en la primera visita a su inmueble, no fue posible realizar la revisión para determinar la causa que originó el aumento en el consumo de acueducto, por lo tanto se programa una segunda y última visita para el 05/Agosto/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, y en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

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.

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.

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:Yamile Ochoa
Identificación:800207714

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona:Vivienda | Teléfono: 3016459384 |
Además: usuario se identifica con nit de la empresa, Se entrega notificación a usuario
FECHA y HORA:30/JUL/2025 10:51 A. M.

REVISIÓN PREVIA
 Número Orden: 570024215
 Cliente: FANNY MARÍA CESPEDES LAMPREA
 Dirección CL 48 E CR 66 -55
 AM MEDELLIN - Antioquia

ACTIVIDAD CONSUMO EN INVESTIGACIÓN AGUA POTABLE
 Motivo: Solicitud de Investigación de Consumos
 Servicio Suscrito 91050684

Fecha Inicio Revisión 05/08/2025 11:05 a. m.

Agradecido 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
WATER TECH - SIRIUS	
Serie #: 2015581572	
Ubicación: AFUERA	

Medida(s):

Acueducto	Lectura	5/ago/2025	01061
-----------	---------	------------	-------

Reporte

Observación Adicional ATENDIDO
 Tiempo de Ocupación: 30
 Unidad de Ocupación: AÑO
 Otra observación: Se encontró: Usuaria no justifica consumo No existe fuga perceptible Ni imperceptible Se revisa con geofono No trae Ni comparte el servicio No hay error lectura Afuera 3
 Sanitarios y llaves laboran 3 personas hace 30 años aprox/ |
 Funciona: Oficina | Diámetro: 1/2 Pulgadas(s) | Medidor:
 empotrado: No | Además: Medidor afuera | Usuaria queda enterado
 del informe de la revisión.
 Nro. De Personas: 3

Evidencia Fotográfica 1



Evidencia Fotográfica 2



Siendo el 05/AGO/2025 11:28 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO

Firma:



Usuario YAMILE OCHOA 4382957

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 JORGE LUIS MURILLO Identificación 1026489999
 COM2307 05/AGO/2025 11:28 A. M.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes -Retenedores del IVA
Auto retenedores -Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

Número Orden:581623646
Dirección:CL 48 C CR 66 -55
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 91050604
Elemento de medida:WATER TECH_SIRIUS_2015581572
AVISO 1^{er} 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 23/Ago/2025 entre las 12:01 pm y las 18:00 pm, con número de pedido 5795029 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:Testigo 1
Recibi a conformidad

Atendió:WINNARY ALBARRACÍN
Identificación:25026886

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación con testigo | Funciona: FACHADA DE VIVIENDA | Dirección Testigo: CL 48 C CR 66 -47 | Teléfono Testigo: 3007246727 | Marca: ES IGUAL | Serie: ES IGUAL_Relacion: ES IGUAL_Clase: NO APLICA_Diámetro Tubería: ES IGUAL | Lectura: 1066 | Ubicación: AFUERA | Tipo Medidor: NO APLICA| Además: SE DEJA NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA VER EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.
FECHA y HORA:16/AGO/2025 09:15 A. M.

Línea de Servicio: Provisión Aguas
 Número de Orden o Tarea: /H_5795029-1
 Fecha Revisión: (Mes/Día/Año) 8/23/2025 12:18
 Número del contrato:
 CC. Cliente: 21406455
 Cliente: Lilian Gaviria
 Actividad Económica:
 Municipio: Medellín
 Dirección: CL 48 C CR 66 -55
 Instalación: 054618306000550000
 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-2015581572	Al frente	Retirado	0	1079
WATER TECH_SIRIUS_2017762070	Al frente	Instalado	0	470

Observación general cuadrilla de trabajo: Se retira medidor para ser llevado a prueba de exactitud de funcionamiento en laboratorio de EPM | Marca: Water Tech | Serie: 2015581572 | Lectura: 1079 | Clase: R160H | Se instala medidor provisional | Marca: Water Tech | Serie: 2017762070 | Lectura: 470 | Clase: R313H | Nombre Usuario: XXX | Nombre Testigo: Lilian Gaviria | Cédula: 21406455 | Teléfono: 3017873727 | Dirección: CL 48 C CR 66 -91 | Además: Se deja centro de medición sin fuga | Se lee el acta y queda enterado del informe de la revisión.

Firma:

L. L. Gaviria

Tipo enterado 1: Testigo 1
 Enterado 1: Lilian Gaviria
 Identificación 1: 21406455

Firma:

Anderson Caro

Revisor: Anderson Caro Cardona
 Identificación: 1036603222

Serfior 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 deEPMS@epm.com.co con el fin de concertar su cita, a más tardar el 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.

Cuadilla: B_CI002
 Fecha y hora generación de archivo:(Dia/Mes/Año) 23/08/2025 12:35

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



ISOMEC 17025 2017
15-LAC-031

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES DE AGUA

Solicitud de Ingreso N°:	5795029-2	Certificado de Calibración N° EPM		104909
Solicitante / Cliente:	EPM / Cespedes Lamprea Fanny Maria			
Dirección:	CL 48 C CR 66 -55	Ciudad	MEDELLÍN	Teléfono
Fecha de Recepción	2025-08-26	Fecha de Calibración	2025-08-28	Fecha de Expedición
		Página N°: 1 de 1		2025-08-28

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 TÉCNICAS DEL EQUIPO							
Instrumento	Marca/Fabricante	Modelo	Serie	Clase/Relación	Diámetro(mm)	Año	Lectura (m³)
Medidor de Agua	WATER TECH	SIRIUS	2015581572	R160	15	2015	1079

Prueba	13670	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 CALIBRACION

Caudal	Valor Caudal (L/m)	Volumen Patrón (L)	Volumen Medidor (L)	Error (%)	EMP (%)	U (%)	K	Declaración de conformidad
Q3 (Qn)	2.414.16	100.19	99.56	-0.63	± 4	0.58	4.3	Conforme
Q2 (Qt)	26.59	5.01	4.99	-0.41	± 4	0.48	2.02	Conforme
Q1 (Qmin)	16.53	5.01	4.84	-3.33	± 10	0.51	2.06	Conforme

Observaciones de Calibración

EMP: Error Máximo Permisible. 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 CALIBRACION			EVALUACION DE RESULTADOS				
Temperatura Ambiente Promedio			Para verificar el cumplimiento de los requisitos 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							
Humedad Relativa Promedio:							
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"			I Error I (Q4, Q3, Q2 y Q1) <= I EMP I (U4, U3, U2 y U1) (%) <= I EMP/3 I	El medidor cumple (esta conforme), en el respectivo punto de prueba con el requerimiento del ensayo de exactitud.			
			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 e 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 ($Q_2 \leq Q \leq Q_4$) es de ± 2%, para temperaturas desde 0,1 °C hasta 30 °C y de ± 3% para temperaturas superiores a 30 °C. El error máximo permisible para la zona de caudal inferior ($Q_1 \leq Q < Q_2$) es de ± 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	

Línea de Servicio: **Provisión Aguas**
 Número de Orden o Tarea: **A_5795029-3**
 Fecha Revisión: (Mes/Año) **9/03/2025 11:27**
 Número del contrato:
 CC. Cliente: **43032857**
 Cliente: **YAMILE OCHOA**
 Actividad Económica:
 Municipio: **Medellín**
 Dirección: **CL 48 C CR 66 -55**
 Instalación: **0548183Q6000550000**
 Contrato:
 Servicio Suscrito:
 Descripción Trabajo: **Pro_instalar_Medidor_Calibrado_Medi
da_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-2015581572	Al frente	Instalado	0	1079
Agua_WATER TECH-SIRIUS-2017762070	Al frente	Retirado	0	470

Observación general cuadrilla de trabajo:

Resultado de prueba de exactitud de funcionamiento: CONFORME | Por lo tanto se instala medidor | Marca: water tech| Serie: 2015581572 | Lectura: 1079 | Diámetro: 1/2 " | Clase: R160H | Se retira medidor provisional | Marca: water tech| Serie 2017762070 | Lectura: 470 | Diámetro: 1/2 " | Clase: R315H | Nombre Usuario: Yamile Ochoa | Nombre Testigo: XXX | Cédula: 43032857 | Teléfono: 3018459384 | Dirección: XXX | Además se deja centro de medición sin fugas ver evidencia fotográfica labor realizada por Jhon Edinson Castaño.

Firma:

Tipo enterado 1: **Usuario**
 Enterado 1: **YAMILE OCHOA**
 Identificación 1: **43032857**

Firma:

Revisor: **Anderson Caro Cardena**
 Identificación: **1036603222**

Si requiere información adicional, favor llamar a la línea (804) 4444115 o 018000415115, donde encontrará información de los servicios de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Cuadrilla: **B_CI002**
 Fecha y hora generación de archivo:(Día/Mes/Año) **03/09/2025 11:38**



Número Orden:575395215
Dirección:CL 48 C CR 66 #55
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 91050604
Elemento de medida:WATER TECH_SIRIUS_2015581572
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 Agosto de 2025 facturará 12 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 329 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 05/Agosto/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 especializadas (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:Yamille Ochoa
Identificación:800207714

Firma:

40

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona:Vivienda | Teléfono: 3016459384 |
Además: usuario se identifica con nit de la empresa, Se entrega notificación a usuario
FECHA y HORA:30/JUL/2025 10:51 A. M.

REVISIÓN PREVIA
 Número Orden 575303566
 Cliente FANNY MARIA CESPEDES LAMPREA
 Dirección CL 48 C CR 66 -55
 AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION CONSTRUCTORES/URBANIZADORES
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 91080604

Fecha Inicia Revisión 05/08/2025 11:05 a. m.

Apreciado usuario
 Parque 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 funcionarias autorizadas 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:

Medidas:

ACUEDUCTO	REVISADO
WATER TECH - SIRIUS	
Serie #: 2015581572	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	5/ago/2025
	01061

Reporte:

Observación Adicional ATENDIDO
 Tiempo de Ocupación: 30
 Unidad de Ocupación: 000
 Otra observación: Se encontró Usuraria no justifica consumo No existe fuga perceptible Ni imperceptible Se revisó con geofone No tiene Ni comparte el servicio No hay error lectura Afrente 3 Sanitarios y llaves libran 3 personas hace 30 años aprox/ [Funciona Oficina | Diámetro: 1/2 Pulgadas(s) | Medidor espiralizado: No | Además Medidor afuera | Usurario queda enterado del informe de la revisión.
 Nro. De Personas: 3

Evidencia Fotográfica 1



Evidencia Fotográfica 2



Siendo el 05/AGO/2025 11:29 A. M. y como resultado de la atención se encontró que ATENDIDO

Firma:

Usuario YANILE OCHOA 43832957

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 JORGE LUIS HURTADO Identificación: 1828489999
 COM2307 05/AGO/2025 11:29 A. M.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.052.917-9

Minic Concesión de Correo!

CORTEC CERTIFICADO NAC. FINAL 2026

Centro Operativo de PO MEDELLIN

Orden de Servicio: 18118693

Fecha Pre-Admisión: 08/01/2026 08:14:07



Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PÚBLICAS - MEDELLIN

Dirección: CARREtera 58 N° 42 - 125

NIT/C.C/T.I.: 890904896

Referencia: PQR 13173803-L8D4-R-A

Teléfono: 3805080 Código Postal: 050035072

Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA

Dept: ANTIOQUIA Código Operativo 3333469

Nombre/ Razón Social: JUAN PABLO JARA DURAN

Dirección: CL 48 C CR 66 - 55

Tel: 3108472892

Código Postal: 050034458

Código Operativo 3333461

Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA

Dept: ANTIOQUIA

Peso Físico(grs): 200

Dice Contener: CDA-0155-AVISO

Peso Volumétrico(grs): 200

Peso Facturado(grs): 200

Valor Declarado: \$0

Valor Flete: \$10.250

Costo de manejo: \$0

Valor Total: \$10.250 COP

Observaciones del cliente: PQR-13173803-L8D4-R

carretera

Attn rey

33334693333461RA551308355CO

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado
NE	No existe
NR	No reside
NR	No reclamado
DE	Desconocido
	Dirección errada

NT	Cerrado
NE	No contactado
FA	Falléndolo
AC	Apartado Clausurado
FM	Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de devolución:

C.C.

Tel:

Hora:

EDWIN OROZCO

EDWIN OROZCO

19 ENE 2026

19 ENE 2026

71785446

3333
469PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

Pre-admisión

El usuario de este servicio consiente que su consentimiento al contrato que se encuentra publicado en la página web 472.com.co para tratar sus datos personales para prestar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo, serviclientes472.com.co. Para consultar la Política de Tratamiento www.472.com.co