

Medellín, 13 de enero de 2026.

| | |
|--|---------------------|
| CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM | |
| Fijación en cartelera | Retiro en cartelera |
| 16/01/2026 | 22/01/2026 |
| Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso. | |

Señora

0156ER- 20260130004267

CLAUDIA ANDREA CARVAJAL GAVIRIA

ClaudiaCarvaJal679@gimail.com

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120248028.

Cordial saludo señora Claudia Andrea,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la respuesta entregada mediante la PQR-13278038-H2F1 relacionado con el consumo de agua del mes de noviembre de 2025 cobrado en la factura de diciembre como ajustes conceptos facturados, bajo el contrato 13241123 correspondiente al inmueble identificado con la dirección CR 41 CL 49 -14 del municipio de Medellín, Antioquia y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El pasado 23 de diciembre del año 2025, en una de las oficinas de atención al usuario, usted, en calidad de inquilina presentó inconformidad con el consumo de agua del mes de noviembre de 2025 cobrado en la factura de diciembre como ajustes conceptos facturados en el contrato 13241123. La reclamación quedó registrada con la PQR-13278038-H2F1.

Nuestra empresa luego de verificar la información para la misma fecha y de manera personal dio respuesta a su reclamación informando no acceder a sus pretensiones puesto que, los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsideró los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

Acto seguido fue notificado de la decisión y se informó sobre 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 así mismo el canal oficial para radicarlos y en particular el cumplimiento con lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la SSPD por la respuesta comunicada en la decisión de la PQR-13278038-H2F1, mediante el cual argumenta violación al artículo 146 de la ley 142 de 1994 puesto que la facturación no corresponde al consumo real del inmueble, ya que EPM no demuestra técnicamente que el consumo de 345 metros cúbicos (m³) corresponde al uso real, efectivo y verificable, más aún cuando solo un piso está habitado.

Análisis adelantado por EPM

Retomando los argumentos presentados en su comunicado y en la instancia del recurso de reposición que nos compete, nuevamente se procede a realizar el análisis de su caso con el fin de establecer si el proceso de facturación se encuentra ajustado en la normatividad vigente contemplada en la Ley 142 de 1994 y en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación del servicio agua y alcantarillado.

Asimismo, es importante precisar que, el consumo de alcantarillado corresponde al consumo del servicio de acueducto de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Ahora bien, analizando es importante clarificar que, la conexión al servicio pospago después del cambio de producto, puesto que, anteriormente era prepago, fue ejecutada el día 11 de junio de 2025; y la primera actividad de lectura se programó para el día 18 de agosto (68 días). Es decir, nuestra empresa está cumpliendo la cláusula 25. *Obligaciones de EPM*, numeral 46 (CCU): Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

De modo que, en la fecha antes indicada fue realizada la instalación del medidor individual identificado con serie 2023530298 con lectura en cero (0) m³.

Seguidamente, para la emisión de la factura de septiembre, correspondiente al período de consumo comprendido entre el 19 de julio y el 19 de agosto de 2025, no fue posible tomar la lectura del medidor, toda vez que no se tuvo acceso a este, tal y como quedó consignado en la tirilla de lectura: *"Además: caja del medidor con candado; se toca el inmueble en tres (3) ocasiones y no se encuentra persona en la vivienda que entregue la llave del candado"*. Se anexa el respectivo soporte.

Posteriormente, el 22 de agosto, se intentó nuevamente realizar la lectura, la cual no fue posible debido a que el medidor continuaba con candado; adicionalmente, las trabajadoras del local manifestaron no contar con las llaves.

Luego, para la liquidación del período siguiente, correspondiente a octubre, el 18 de septiembre, fecha de lectura, nuestro personal se acercó nuevamente al predio; sin

embargo, tampoco fue posible tomar la lectura del medidor, al persistir la imposibilidad de acceso, situación que quedó igualmente registrada en la tirilla de lectura. Así mismo, el 22 de septiembre se intentó efectuar una relectura, sin que fuera posible realizarla por la misma novedad previamente informada:



Prueba de la causa de imposibilidad de lectura

Entonces, hasta este punto se tiene que durante dos periodos consecutivos no fue posible tomar lectura al medidor por causas atribuibles al usuario, toda vez que, se está incumpliendo el CCU Cláusula 26. *Obligaciones del usuario*, numeral 6: Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por EPM para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro o reemplazo del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.

Ahora bien, para liquidar la factura de noviembre, se tomó lectura al medidor el 20 de octubre, en donde se encontró que este presentaba un consumo de 345 m³ tal y como se logra apreciar en el registro fotográfico, rotulado con hora y fecha:

Otra observación: Medidor nuevo o provisional además era medidor prepago y fue cambiado por uno normal



Siendo el 20/0CT/2025 03:10 P. M.

Una vez es tomada la lectura al medidor del servicio a fin de liquidar el consumo del ciclo correspondiente, es obligación de la empresa analizar el consumo registrado a fin de identificar si este presentó desviación significativa, la cual se configura cuando el consumo de un periodo de facturación aumenta o disminuye respecto al promedio histórico de la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido y para determinarla, se toma como referencia el consumo promedio histórico de los últimos seis (6) meses Art.149 de la ley 142/1994.

Sin embargo, en este punto es preciso anotar que, de acuerdo con lo estipulado en el CCU, para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Se considerará sin consumos históricos válidos aquellos inmuebles que se reporten desocupados o que hayan presentado un cambio de uso, tal y como sucedió en este caso puesto que, la medida del predio presentó cambio a provisional.

En virtud de lo anterior, de acuerdo con el promedio del estrato (10.3 m^3) se presentó desviación significativa del periodo de noviembre al sobrepasar el límite superior del periodo a razón de $16,99\text{ m}^3$. Es por lo que, en dicha factura no emitimos cobros por consumo, ya que los 345 m^3 fueron dejados en investigación. En consecuencia, a fin de investigar la causa del incremento del consumo, el 25 de noviembre fue dejado en la instalación el aviso N. 602462629 mediante el cual se notificaba la novedad presentada con el consumo de agua y alcantarillado del periodo de noviembre, además, de la programación de la revisión previa quedando fijada para el 01/Diciembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm.

Dicho lo anterior, la revisión previa fue llevada a cabo bajo la orden de trabajo N.602457243 en donde se encontró el medidor N. 2023530298 con lectura en 418 siendo esta correcta y consecuente.

Adicionalmente, se identificó la existencia de fuga perceptible en un sanitario, con accesorios deteriorados, con bote constante de agua, motivo por el cual se indicó su respectiva reparación. El medidor, con el servicio controlado registró a normalidad, no se evidenció registro anómalo. Así mismo, se efectuó revisión con geófono, sin encontrarse fuga imperceptible.

Cuenta con un aforo corresponde a un sanitario y llaves. No se evidenció trocamiento ni error de lectura. El señor Andres Oliveros, usuario que atendió la revisión, indicó que, en el inmueble habitan dos personas desde hace seis meses; adicionalmente, manifiesto que el servicio es compartido con una instalación anexa correspondiente a un spa de uñas. Y el usuario quedó enterado del contenido del informe de la revisión.

Con fundamento en los resultados de la revisión efectuada al servicio, en la factura del mes de diciembre de 2025 se liquidó el consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado del periodo de noviembre que se encontraba previamente en investigación a razón de 345 m^3 bajo ajustes de conceptos facturados.

En relación con lo manifestado por usted, es preciso aclarar que el consumo correspondiente al mes de noviembre fue facturado en la factura de diciembre, debido a las condiciones técnicas identificadas en la revisión del servicio. En dicha visita se evidenció la existencia de fuga perceptible, así como el uso compartido del servicio con un local comercial, lo que genera variaciones en el comportamiento del consumo.

Adicionalmente, se presentó imposibilidad de lectura del medidor los días 19 de agosto (factura de septiembre) y 19 de septiembre (factura de octubre), razón por la cual el consumo se acumuló y fue posteriormente facturado una vez se contó con lectura válida del equipo de medida.

En este sentido, es importante precisar que el consumo facturado sí corresponde a la diferencia real de lecturas, obtenida a partir de un registro verificable del medidor, y no a un consumo estimado o promediado, por lo cual no se configura vulneración de lo establecido en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.

Por el contrario, la facturación realizada obedece a una medición efectiva del consumo acumulado durante los períodos en los cuales no fue posible realizar la lectura, situación que se encuentra prevista en la normativa vigente y en el CCU.

En conclusión, el consumo liquidado se obtiene a partir del registro del medidor definitivo desde el momento de su instalación y hasta la lectura realizada en octubre, una vez fue posible acceder al equipo de medida y obtener un registro verificable, período durante el cual el medidor registró el uso efectivo del servicio, máxime a la fuga encontrada y a que está surtiendo un predio anexo, lo cual es de incumplimiento del CCU.

Considerando todo lo anterior, en atención al recurso de reposición que compete a nuestra empresa, se **confirma** la decisión emitida mediante la PQR-13278038-H2F1, relacionado con el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado del periodo de noviembre cargado en la factura de diciembre de 2025, facturado en el contrato N. 13241123, por lo que, no se encuentra mérito alguno para modificar ni revocar la decisión notificada en respuesta a su reclamación inicial, toda vez que los procesos de facturación se encuentran ajustados a lo que la normatividad vigente ha establecido.

Por lo tanto, 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.

El valor \$3.033.695 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, éste 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lina Marcela AP." followed by a surname.

LINA MARCELA ACEVEDO POSADA
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

PQR-13278038-H2F1-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: | 1473277 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | ClaudiaCarvajal679@gimail.com - Claudia Andrea Carvajal Gaviria |
| Asunto: | Oficio de respuesta al número de radicado 20250120248028 |
| Fecha envío: | 2026-01-14 18:01 |
| 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: 2026/01/14 Hora: 18:03:51 | | Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:03:51 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino) | Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:03:51 | Jan 14 18:03:51 cl-t205-282cl postfix /smtp[5341]: 5F2FB1248809: to=<ClaudiaCarvajal679@gimail.com> , relay=none, delay=0.21, delays=0.1 /0.02/0.09/0, dsn=5.4.6, status=bounced (mail for gimail.com loops back to myself) | Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:21:34 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificación | Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:21:36 | Consumo para id 1473277, estado 57: --- [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 20250120248028

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-13278038-H2F1-R-9640.pdf | application/pdf | 975ad5256639b3f66a8fc60590445142f638e9e227f3326c8496d35434d16766 |

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

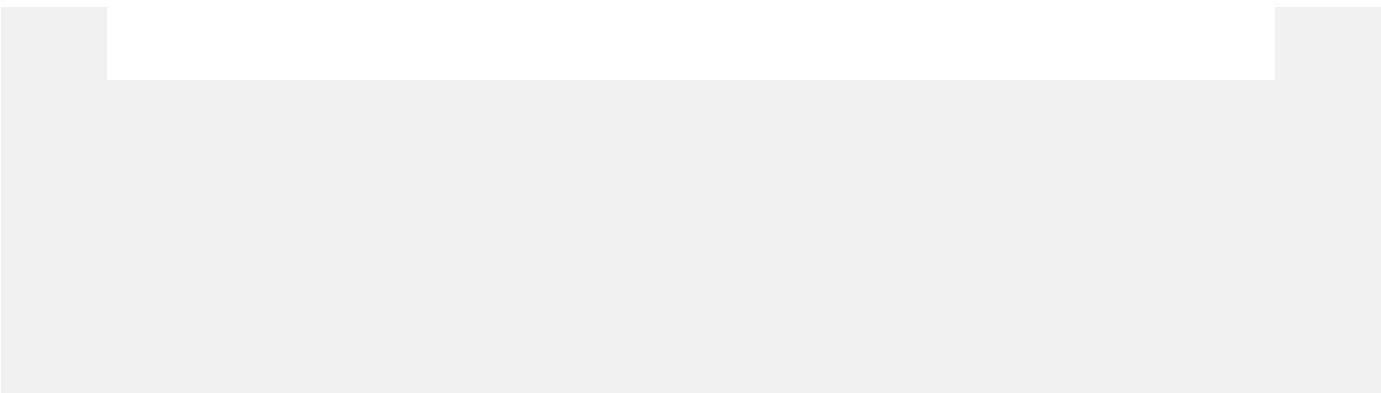
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120248028. 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