

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM



Medellín, 11 de septiembre de 2025

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
18/09/2025	24/09/2025

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

Señores

MARIA OLIVIA MARIN VASQUEZ

FABIO DE JESUS URIBE OSSA

fabiodejesusossa@gmail.com

0156ER- 20250130164520

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120162306.

Cordial saludo señores María y Fabio,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó el recurso de reposición ante EPM y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la respuesta dada a la reclamación PQR-12969239-C5C7, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en agosto de 2025 al inmueble ubicado en la CR 24 BD CL 71 -102 (Interior 101) de Medellín y suscrito al contrato N° 12292511, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 26 de agosto de 2025, la señora Maria Olivia Marin Vásquez en calidad de propietaria del inmueble, presentó la reclamación por el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en agosto de 2025 al contrato N° 12292511; trámite que fue registrado con el caso PQR-12969239-C5C7.

Nuestra empresa tomó la decisión, la cual fue notificada personalmente el mismo día de la reclamación; en la respuesta comunicamos que el consumo facturado es considerado correcto y ajustado a la norma, además, le informamos 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 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994).

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, ustedes presentaron el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD por la decisión PQR-12969239-C5C7, argumentando que el consumo cobrado es muy alto para el número de personas que habitan el inmueble, y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es de anotar que, el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, por tanto, en el presente oficio se hará el análisis frente a la decisión relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en agosto de 2025, toda vez que fue la motivación de la reclamación inicial. Por consiguiente, si tiene alguna inconformidad por otro periodo, servicio o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentar su reclamación mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

En el análisis de su caso es importante darles a conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma puedan comprender la información relacionada en el presente oficio. Esta se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6) meses.

Para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA -, ha establecido cuales son los parámetros de la desviación significativa del consumo mediante el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos seis periodos, si 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 40 m³.

En este orden de ideas tenemos que el consumo de acueducto/alcantarillado por estricta diferencia de lecturas para agosto de 2025, a razón de 19 m³, no presentó desviación significativa al no sobrepasar el límite superior de 20.08 m³ establecido para el periodo, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Agua y Alcantarillado									
Consumo representado en metros cúbicos (m3)									
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio	% desviación permitido para el aumento	Límite superior	Consumo facturado
				Mes	consumo				
ago-25	136	117	19	jul-25	6	12.17	65%	20.08	19.00
				jun-25	10				
				may-25	12				
				abr-25	10				
				mar-25	10				
				feb-25	25				

Al no existir desviación significativa nuestra empresa no estaba en la obligación de iniciar el proceso ordenado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, por lo que se facturó la totalidad del consumo sin necesidad de cobrar con base al promedio histórico del inmueble, dejar consumos en investigación ni de hacer revisiones previas, sino que se actuó de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1944 y en el CCU.

Otra razón que sustenta el no haber encontrado desviación significativa, fue la aplicación del porcentaje establecido en el CCU, en su caso particular, el resultado fue un porcentaje inferior al definido de 65%, con lo que queda demostrado que no se presentaron cambios importantes frente a consumos anteriores en los últimos periodos para su inmueble, por lo tanto, no se consideró necesario iniciar una investigación de los consumos.

Otro aspecto para tener en cuenta es que, la lectura tomada en el periodo objetado es secuencial y no se observan errores en la toma de los registros; así mismo, el consumo es acorde al promedio y límite establecido por la normatividad, con lo que se tiene certeza del cabal cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo cual, podemos deducir que este corresponde al uso del servicio y, por tanto, a las unidades consumidas en el inmueble.

Por consiguiente, no se considera necesario realizar una revisión del inmueble ni al medidor ya que, no se detectó ninguna anomalía en la toma de las lecturas, sin embargo, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas del inmueble con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado fugas que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Adicionalmente se evidencia que, para el periodo de agosto de 2025, se presentó una eventualidad dentro del inmueble que generó el aumento del consumo, sin que exista responsabilidad de nuestra empresa, de ahí el derecho al cobro del consumo causado, máxime cuando se evidencia que para el siguiente mes que no es objeto de reclamo (septiembre de 2025) el consumo disminuyó a 6 m3.

Lo expuesto no quiere decir que nuestra empresa no considere sus argumentos que para ustedes sea un alto consumo, pero nosotros no podemos conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones. En ese sentido la normatividad vigente es clara en indicar que al no presentarse una desviación significativa debemos facturar lo registrado por el medidor.

Con relación al argumento expuesto en su escrito, nos permitimos informarle que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble y mientras éste registre de manera correcta y no se detecten errores de lectura o anormalidades, los consumos así determinados serán la base para la liquidación del valor a cobrar, lo cual está soportado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, les recomendamos examinar sus hábitos de consumo y establecer rutinas de ahorro para evitar que el costo de la factura se desborde, porque, el valor de esta depende del nivel de uso que se les dé a los servicios, lo cual está bajo la responsabilidad del usuario.

Se puede concluir que el consumo objeto del recurso es imputable al usuario porque corresponde a lo causado al interior del inmueble y debidamente leído por el medidor. Por consiguiente, al facturar el consumo registrado por estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor, nuestra empresa obró de conformidad con la ley sin vulnerar los derechos del usuario.

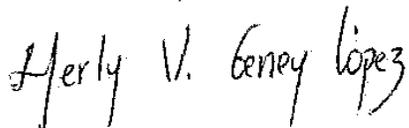
Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión PQR-12969239-C5C7, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en agosto de 2025 al contrato N° 12292511, toda vez que nuestra empresa actuó de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

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

Le recordamos que el valor de \$62.585 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.

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.

Cordialmente,



MERLY VICTORIA GENEY LÓPEZ
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-12969239-C5C7-R

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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1398344
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	fabiodejesusossa@gmail.com - Maria Olivia Marin Vasquez
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120162306
Fecha envío:	2025-09-12 18:01
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/09/12 Hora: 18:04:26	Tiempo de firmado: Sep 12 23:04:26 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.		
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/09/12 Hora: 18:12:37	Sep 12 18:12:37 cl-t205-282cl postfix/smtp[14816]: 7919D124881D: to=<fabiodejesusossa@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=491, delays=488/2.5/0.93/0.27, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-3e7607ebf0bsi3847995f8f.341 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/12 Hora: 18:26:09	Consumo para id 1398344, estado 55: --- [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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120162306

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120162306.

Agradecemos que nos permita 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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-12969239-C5C7-R-5140.pdf	18fe7eb9c07f690c150630814cae6d96133f3b1888945f72d4d3a4a57e05f73e

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.

www.envia.co