

Medellín, 11 de Noviembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
19 NOV 2025	25 NOV 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



NIT: 900.904.998 - 1

Señor (a).

RODOLFO ALVAREZ CORTES

PQR-13054236-J3K8-RA

CL 57 A CR 92 -12 (INTERIOR 501)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13054236-J3K8-R

Radicado Nro. 20250120203794

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: 30/10/2025

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

Yulay Tatiana Bravo Usuga

YULAY TATIANA BRAVO USUGA



055917102000120501-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 30 de octubre de 2025

Señor
RODOLFO ALVAREZ CORTES
CL 57 A CR 92 -12 (INTERIOR 501)
Medellín, Antioquia

0156ER- 20250130196303

Asunto: Respuesta al radicado 20250120203794

Cordial saludo señor Rodolfo,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su comunicación a través del cual presentó el recurso de reposición ante EPM, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la atención PQR-13054236-J3K8 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 25 de septiembre de 2025 usted reclamó de manera presencial por el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado, facturado en septiembre de 2025 bajo el contrato 1524244, para el inmueble ubicado en la CL 57 A CR 92 -12 (INTERIOR 501) del municipio de Medellín, trámite que fue registrado con caso PQR-13054236-J3K8.

Nuestra empresa tomó una decisión luego de validar la información, la cual fue notificada personalmente el día 20 de octubre; mediante la cual le comunicamos que los consumos fueron calculados por diferencia de lecturas y el proceso de facturación estaban ajustados a la norma frente a la desviación presentada.

Con lo anterior, se informó el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994). Además, se separó provisionalmente el valor objeto de reclamo por \$158.164,17 y se entregó una factura con el valor restante para su cancelación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante EPM y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, en contra de la respuesta entregada con caso PQR-13054236-J3K8, indicando no estar de acuerdo con el cobro de la factura tan alta, dado que la fuga se presentaba en el medidor y no en el sanitario como se había informado y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es importante aclarar que, el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, y en este sentido se hará el análisis frente a la decisión relacionada solo con el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado de septiembre de 2025, por ser la motivación de la reclamación inicial.

Análisis adelantado por EPM

Dentro del proceso de facturación para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), ha establecido cuales son los parámetros de la desviación significativa del consumo, mediante el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, señalando que, se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos seis períodos, cuando la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: *"El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos (m3) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m3"*.

Para liquidar el servicio de acueducto del mes de septiembre de 2025, se reportó un consumo calculado por diferencia de lecturas a razón de 31 m³, el cual representó una desviación significativa al sobrepasar al límite calculado, por ende, se debía realizar la respectiva investigación antes de generar la factura.

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

Mes de facturación	Lectura actual m ³	Lectura anterior m ³	Consumo registrado m ³	Consumo promedio m ³	% desviación permitido para el aumento	Límite superior m ³
Septiembre	1339	1308	31	14	65%	23

Por ende, mediante la orden de servicio 586256979 se anunció el consumo que se encontraba en investigación y se informó que nuestra empresa realizaría la revisión técnica al inmueble el 12 de septiembre de 2025. Esto, dando cumplimiento al requerimiento de la Resolución CRA 413 de 2006 al dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o visita de carácter técnico con antelación a los tres (3) días hábiles, en el cual se indicó la fecha y franja horaria.

Así las cosas, mediante orden 586041101 se realizó dicha visita en compañía suya, en la cual se encontró el medidor registrando con normalidad, se descartó error en la lectura, existencia de fugas imperceptible con uso de geófono o trocamiento con otra instalación, y se reportó como novedad una fuga perceptible localizada en accesorios del sanitario, lo cual generó constante demanda del servicio aunque no se estuviera haciendo uso directo de él.

Por ello, al no evidenciarse inconsistencia alguna y una vez identificada la causa del incremento en el consumo, se procedió a facturar el consumo completo registrado para el mes de septiembre.

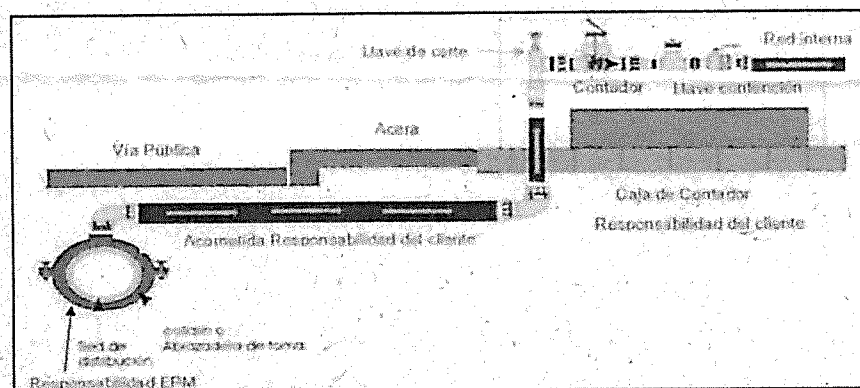
Es de aclarar que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el medidor es el único testigo que tiene la empresa para el registro del consumo demandado al interior de cualquier inmueble y mientras funcione bien, es deber de la empresa facturar por diferencia de lecturas como lo establece la normatividad.

Se observa que el consumo no corresponde a un incremento consecutivo, dado que para el siguiente mes disminuye. No obstante, en caso de estimarlo pertinente le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado otros factores que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

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

Es de resaltar que, si bien usted hizo el reporte de una fuga en el medidor por problemas con la llave de paso el 29 de septiembre de 2025, el tiempo de atención depende de la disponibilidad de personal técnico y del orden en los reportes que se tengan pendientes, dado que esta es una laborar que se realiza como valor agregado y por ende tiene un costo adicional es caso de realizarse el cambio de algún elemento, dado que este corresponde a un tramo que le corresponde a usuario asumir, no siendo motivo para ajustar el consumo que efectivamente se demandó.

Cabe anotar que, el 30 de septiembre el personal se presentó en el inmueble para dar solución a este reporte, pero se no encontró quien atendiera y tampoco se obtuvo respuesta a las llamadas telefónicas que se hicieron para establecer contacto. Por lo que, debió realizar un nuevo reporte, quedando registrado con solicitud 5847658 el 3 de octubre. Esta visita fue atendida por usted y en la que se cambió llaves de acera pee contención, 2 pitorras accesorios PVC y cuyo costo aceptó.



Debe tener en cuenta que, EPM sólo ejerce responsabilidad sobre lo que ocurra con el tubo principal por el cual se transporta el acueducto. Toda la acometida que parte de dicho tubo

al medidor y el interior del inmueble es responsabilidad del usuario del servicio y por tanto, la fuga a la que hace referencia que tiene en el medidor debe ser reparada por el usuario, ya sea por medio de EPM o si lo deseaba podía hacerlo con un particular.

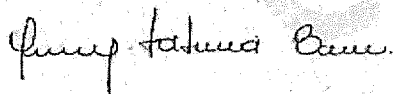
Consecuentes con lo anterior, se confirma la respuesta dada al reclamo relacionado con el consumo de acueducto y alcantarillado del mes de septiembre de 2025 bajo el contrato 1524244, toda vez que, se facturaron con forme a la normatividad no encontrando inconsistencia alguna derivada de la prestación del servicio que requiera de un ajuste en la facturación.

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

Finalmente, le informamos que el valor de \$158.164,17,13 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura y, por tanto, una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado. En caso de ser confirmada la decisión de la empresa, si así lo requiere, podrá solicitar en cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente alternativas de pago.

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

Atentamente,



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

PQR-13054236-J3K8-R

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Unión Concesión de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 11/11/2025 08:25:26

Orden de servicio: 18051908

RA545337423C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.T.I.: 890904996
Referencia: PQR-13054236-J3K8-R-A Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: RODOLFO ALVAREZ CORTES
Dirección: CL 57 A CR 92 -12 (INTERIOR 501)
Tel: 3136991556 Código Postal: Código Operativo: 3333000
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$10.250
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$10.250 COP

Dice Contener : CDA-0155-AVISO

Observaciones del cliente : PQR-13054236-J3K8-R

Causal Devoluciones:

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 12:36

Fecha de entrega: 12 NOV 2025

Distribución: 2da

C.C. 31754682

Gestión de entrega: 12 NOV 2025

Ter 2do

12 NOV 2025

71 337 756

3333469333000RA545337423C0

Principal Bogotá DC Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 018000 472 / tel. contacto (57) 4722000

El usuario debe expresar constancia que ha leído y comprende el contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72. Insistirá sus datos personales para poder la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: correo@cliente4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co