

Medellín, 13 de diciembre de 2025

Señor

BIBIANO AGUALIMPIA BEJARANO

bibianoagualimpia3@gmailpcom

0156REC- 20250130222530

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

19/12/2025

26/12/2025

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

Asunto: Respuesta al radicado 20250120227351

Cordial saludo señor Bibiano,

Para Empresas Públicas de Medellín E.S.P. actuando como contratista de Aguas Regionales S.A. E.S.P., en la ejecución de sus actividades comerciales, de acuerdo con el acta de transacción suscrita, es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación, mediante la cual reclama por el incremento en el consumo facturado de acueducto en la instalación 190045100804150202, debido a una fuga en la acometida, en el contador y la entrada a su vivienda, además los técnicos le informaron que se debía a que no se usó un empaque de buena calidad en la instalación del medidor, por lo que este se rompió o movió con la presión del agua permitiendo el escape del líquido. Indica que posteriormente reparó el daño y el técnico le informó que el empaque usado no era de buena calidad, cuando la instalación fue realizada hace dos años. Menciona que está en desacuerdo el cobro realizado por esta fuga ya que no se le informó el valor de lo perdido y como se cobraría, además de que no hizo uso del líquido que se perdió, por lo que solicita que se le reintegren estos valores y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

En atención a su solicitud, para iniciar queremos aclararle que en la presente reclamación daremos atención sobre los servicios de acueducto y alcantarillado facturados en el contrato No. 12998697, ubicado en la instalación No. 190045100804150202 de Apartadó, Antioquia, reflejados con el concepto de "ajuste conceptos facturados" en la cuenta de cobro de noviembre de 2025.

Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este 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. 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).

Urabá:

Calle 97ª, Número 104-13, Barrio Humedal.
Apartadó, Antioquia.
Teléfono: 828 66 57.

Occidente:

Carrera 11, Número 22ª-63.
San Jerónimo, Antioquia.
Teléfono: 858 02 96.

NIT: 900072303-1

Correo: buzoncorporativo@aguasregionales.com

Precisado lo anterior, realizamos la verificación de los consumos que fueron facturados en octubre de 2025, encontrando que, para liquidar los metros cúbicos (m³) de los servicios de acueducto y alcantarillado, se tomó lectura al medidor el pasado 27 de septiembre de 2025, registrando 99 m³, y al compararlos con la lectura del mes anterior de 83 m³, arrojó un consumo por diferencia de lecturas de 16 m³, unidades que presentaron desviación significativa, puesto que estuvieron por fuera del límite superior establecido, como lo establece el Art.146 de la Ley 142 de 1994.

Por lo tanto, procedimos a liquidar unidades correspondientes al promedio histórico de la instalación a razón de 5,830 m³, se dejan pendientes de facturar las unidades por encima de este valor (10,170 m³) y se inicia la investigación para identificar la causa de la variación.

Acueducto y alcantarillado Consumo Representado metros cúbicos (m3)									
Mes-año Factura	Días de Consumo	Fecha Lectura	Lectura Tomada	Lectura Anterior	Consumo registrado	Consumo Promedio	Límite Superior	Consumo Facturado	Consumo en investigación
oct-25	31	27-sep-25	99	83	16.000	5.833	7.241	5.830	10.170

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.

Es así como, en cumplimiento de la normatividad vigente, nuestra empresa programó la respectiva visita previa en la instalación, la cual fue avisada mediante orden No. 593958781 el pasado 02 de octubre de 2025, y según soporte documental adjunto, fue recibida en la instalación. En la orden se notificó que, para investigar la causa del incremento, nuestro personal asistiría al inmueble el 18 de octubre de 2025, indicando además las unidades a facturar y las unidades en investigación.

De acuerdo con la programación, nos presentamos en el predio el día 18 de octubre por medio de la orden No. 593956402 y durante la visita, atendida por usted se identifica que reparó fuga perceptible en la llave de paso del medidor. Se revisa el medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, se revisó con geófono sin encontrar fugas imperceptibles ni perceptibles; no hay trocamiento, no hay error de lectura y no comparte. Se establece que el incremento en el consumo obedece a fuga perceptible ubicada en llave de paso del medidor la cual fue reparada por el usuario, habita una persona en la vivienda y no requiere de acompañamiento técnico. Usuario queda enterado del informe de la revisión.

En consecuencia, según lo identificado en la visita, sumado al hecho de que el medidor se encontró funcionando de manera normal, sin fallas ni alteraciones, se tomaron como causa justificable de la variación en los consumos tal y cómo se encuentra establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, por lo que EPM cargó el consumo dejado en investigación correspondiente a 10,170 m³, en la factura de noviembre de 2025 como “ajuste de conceptos facturados”:

Urabá:

Calle 97ª, Número 104-13, Barrio Humedal.
Apartadó, Antioquia.
Teléfono: 828 66 57.

Occidente:

Carrera 11, Número 22ª-63.
San Jerónimo, Antioquia.
Teléfono: 858 02 96.

NIT: 900072303-1

Correo: buzonzcorporativo@aguasregionales.com

Ajuste conceptos facturados	Servicio, Concepto-Periodo	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
	Agua Potable Uraba - Consumo Oct-25	10,170	2,566,570	26,102,02
	Alcantarillado Uraba - Consumo Oct-25	10,170	3,315,630	33,719,96
	TOTAL			\$59.821.98

Aclaremos que la programación de la visita se realizó dentro de un tiempo prudente y adecuado, considerando las complejidades operativas y logísticas que implican estas revisiones. Además, el CONCEPTO 506 DE 2024 de la SSPD indica:

“...la posibilidad con que cuentan los prestadores de efectuar el cobro de aquellos bienes o servicios que no facturaron por “error, omisión, o investigación de desviaciones significativas” en la factura en que debieron ser cobrados, circunstancia que les permite hacerlo en aquellas que se expidan en los cinco (5) meses siguientes.” En ese sentido, EPM desplegó los recursos para realizar la investigación y estableció las causas.

Esta disposición confirma la flexibilidad con la que cuenta la empresa para adelantar sus procesos de investigación y posterior cobro, sin que la expedición de la factura previa a la culminación de la investigación constituya un incumplimiento.

Es importante señalar que una de las causas que normalmente ocasionan desviaciones significativas son las fugas, las cuales pueden ser perceptibles o imperceptibles. Aunque la Ley 142 de 1994 se refiere únicamente a las fugas imperceptibles, estableciendo un método para determinar el consumo, el Decreto 1077 de 2015 de la SSPD diferencia entre ambas:

“Fuga imperceptible: volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y que no es perceptible directamente por sonidos o visualmente y, por ello, solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o mediante la excavación.

Fuga perceptible: volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble, puede detectarse por los sentidos directamente o por las huellas que deja en muros o pisos”.

Así las cosas, una vez detectada la fuga y caracterizada como fuga perceptible, la empresa está en el derecho de cobrar lo medido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Debemos mencionar que el consumo de acueducto es sensible a presentar variaciones al registrarse un mayor uso del servicio, llaves abiertas de manera permanente, accesorios de baños y llaves en mal estado, entre otros, y sobre este punto es importante precisar que el mantenimiento de las redes internas de la instalación debe realizarse con la ayuda de un contratista particular, toda vez que estas son responsabilidad del usuario del servicio y del propietario de la vivienda, además el mal estado de las mismas puede afectar el registro de consumo.

Urabá:

Calle 97ª, Número 104-13, Barrio Humedal.
Apartadó, Antioquia.
Teléfono: 828 66 57.

Occidente:

Carrera 11, Número 22ª-63.
San Jerónimo, Antioquia.
Teléfono: 858 02 96.

NIT: 900072303-1

Correo: buzoncorporativo@aguasregionales.com

Con respecto a su argumentación, le informamos que realizamos las validaciones y gestiones correspondientes mediante otra visita a la instalación el pasado 06 de diciembre y validando el acta de revisión No. 584716454 mediante la cual se identificó la fuga pero no se encuentra ninguna evidencia de que la situación presentada haya sido causada por los materiales utilizados al momento de la instalación del servicio.

Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio.

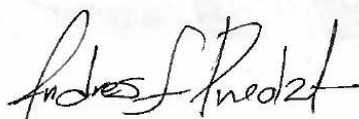
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no realizó modificaciones sobre los consumos facturados en octubre de 2025 para los servicios de acueducto y alcantarillado suscritos bajo el contrato No. 12998697, toda vez que éstos son considerados correctos, dado que fueron determinados por diferencia de lecturas tomadas al medidor y se actuó conforme lo establece la normatividad ante la desviación significativa presentada.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Para el caso particular no se separan valores debido que la factura objeto de inconformidad ya se encuentra cancelada.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, le invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



ANDRÉS FELIPE PINEDA ARIAS

Empresas Públicas De Medellín, E.S.P

PQR-13222961-H6W3 - PQR-13235360-G9B8

Anexos: (2 folios)

- Aviso de visita orden 593958781
- Acta de revisión orden 593956402

Copia: bibianoagualimpia3@gmail.com

Urabá:

Calle 97ª, Número 104 -13, Barrio Humedal.
Apartadó, Antioquia.
Teléfono: 828 66 57.

Occidente:

Carrera 11, Número 22ª-63.
San Jerónimo, Antioquia.
Teléfono: 858 02 96.

NIT: 900072303-1

Correo: buzoncorporativo@aguasregionales.com



Número Orden:593958781

Dirección:RURAL_190045100804150202_190045100804150202

AN APARTADO - Antioquia

Servicio Suscrito: 131900528

Elemento de medida:WATERTECH_SIRIUS_URA2023025333

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 Octubre de 2025 facturará 5 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 10 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 18/Octubre/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:Familiar

Recibí a conformidad

Atendió:herley agualimpia

Identificación:8324967

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación ; Funciona: apartamento| Teléfono: 3218167597

| Además: Usuario enterado

FECHA y HORA:02/OCT/2025 10:26 A. M.

REVISION PREVIA
Número Orden:593956402
Cliente:BIBIANO AGUALIMPIA BEJARANO
Dirección:RURAL_190045100804150202_190045100804150202
AN APARTADO - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 131900528

Fecha Inicio Revisión:18/10/2025 01:26 p. 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 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
WATERTECH - SIRIUS		
Serie #: URA2023025333		
Ubicación: AL FRENTE		
Medida(s):		
Acueducto		
Lectura	18/oct/2025	00103

Reporte
Observación Adicional REPARO FUGA PERCEPTIBLE
Tiempo de Ocupación: 2
Unidad de Ocupación AÑO
Nro. De Personas: 1

Evidencia fotográfica 1



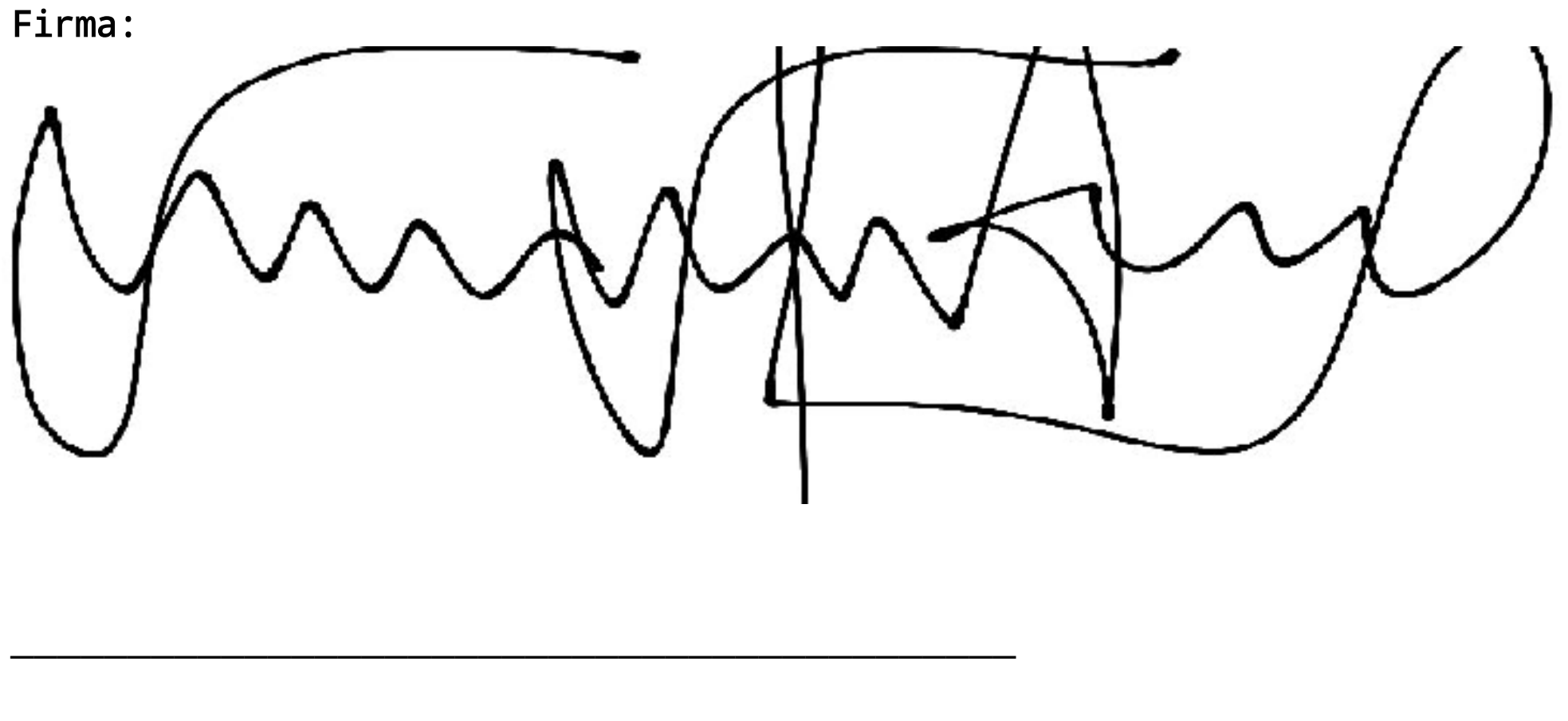
Evidencia fotográfica 2



Aforo Acueducto					
DESCRIPCION	CANT.	CAPACI.	HRS	USO	CANTXCAPAC
Baño	1	1	1	RESIDENCIAL	1
TOTAL					1

Siendo el 18/OCT/2025 01:44 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO
Reparó fuga perceptible en: Llave de paso del medidor | Medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar ; Se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible ; Aforo consiste en: Puntos hidráulico | No hay trocamiento, no hay error lectura ; Comparte el servicio: No | Funciona: Casa familiar | Diámetro: 1/2 Pulgada(s) | Medidor empotrado: No | Además: El incremento en el consumo obedece a fuga perceptible ubicada en llave de paso del medidor la cual fue reparada por el usuario habita una persona en la vivienda no requiere de acompañamiento tecnico acepta revisión firma se notifica se deja constancia | Usuario queda enterado del informe de la revisión.

Firma:



Propietario viviano agua limpia 11789456

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:PASCACIO SUAREZ JAVIER ANTONIO
Identificación:1040365557
ING03751 18/OCT/2025 01:44 P. M.