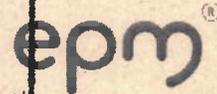


Medellín, 7 de Julio de 2025

<b>CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM</b>	
<small>FIJACION EN CARTERA</small>	<small>DEFIJACION EN CARTERA</small>
<b>15 JUL 2025</b>	<b>21 JUL 2025</b>
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.	



NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

**ESPERANZA CASTRILLON OCAMPO**

**PQR-12764103-P4G3-RA**

CI 71 B CR 24 - 11 (Int 109)

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12764103-P4G3-R

Radicado Nro. 20250120105085

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: 25/06/2025

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,

*Diana P. Montoya*

DIANA PATRICIA MONTOYA CASTANEDA



057211204000050000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 25 de junio de 2025

Señora **0156ER-20250130115623**  
**ESPERANZA CASTRILLON OCAMPO**  
CI 71 B CR 24 - 11 (Int 109)  
Teléfono 3008912521  
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120105085

Cordial saludo señora Esperanza,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la decisión emitida con la PQR-12764103-P4G3, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en mayo de 2025, al inmueble ubicado en la CL 71 B CR 24 -5 de Medellín y suscrito al contrato N° 12292097, y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

#### **Antecedentes**

El 09 de junio de 2025, usted presentó reclamación por el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en mayo de 2025, sobre el contrato 12292097, trámite que fue registrado con la PQR-12764103-P4G3.

Nuestra empresa tomó una decisión el mismo día, la cual le fue notificada personalmente, en la respuesta le comunicamos que los consumos se facturaron de forma correcta y acorde a la norma. Además, le comunicamos 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).

#### **Situación sobre la cual se realiza el análisis**

Con el radicado del asunto, usted presentó el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la decisión emitida con la PQR-12764103-P4G3 argumentando que solo viven dos personas, 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 considerando los argumentos expuestos en su comunicado se hará el análisis frente a la decisión relacionada con la facturación del consumo de

acueducto/alcantarillado facturado en mayo de 2025, por lo tanto, 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 darle a conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma pueda 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.

Sin embargo, es importante mencionar que, para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos (como en su caso que el inmueble en un periodo se reportó vacío), el límite superior será 1,65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0,35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Para liquidar la facturación de mayo de 2025 (periodo del 03 de abril al 05 de mayo) se tomó lectura al medidor el 05 de mayo de 2025 el cual reportó 290 metros cúbicos (m<sup>3</sup>) que comparada con la lectura del mes anterior de 260 m<sup>3</sup> arrojó un consumo de 30 m<sup>3</sup>, el cual presentó desviación significativa al sobrepasar el límite superior de 15,35 m<sup>3</sup> establecido para el periodo, tal como muestra a continuación:

Agua y Alcantarillado										
Consumo representado en metros cúbicos (m <sup>3</sup> )										
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio Uso residencial Estrato 1	% desviación permitido para el aumento	Limite superior	Consumo facturado	Consumo dejado en investigación
				Mes	consumo					
2025 Mayo	290	260	30	2025 Abril	0	9,30	65%	15,35	30	0
				2025 Marzo	15					
				2025 Febrero	2,04					
				2025 Enero	7,92					
				2024 Diciembre	8,17					
				2024 Noviembre	8,283					

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

Cuando se presenta esta situación nuestra empresa se encuentra en la obligación de identificar las causas de la variación del consumo, y en cumplimiento con lo establecido en la norma, procedimos a dar inicio de manera inmediata a la investigación correspondiente antes de emitir la factura.

Lo anterior fue informado mediante la orden de servicio N° 551566752, en la cual se anunció que nuestra empresa realizaría la revisión técnica el 16 de mayo de 2025. Por tanto, como se muestra en el acta N° 551565746, nuestro personal operativo visitó el inmueble en la fecha previamente anunciada, siendo atendido por usted directamente.

En la revisión se identificó que el medidor funcionaba con normalidad (con servicio registra y sin servicio no se ve registrar), se evidenció que éste no troca con otro inmueble ni compartía, se descartaron errores en las lecturas, fugas perceptibles e imperceptibles (se revisó con geófono). Sin embargo, usted indicó que, habían reparado fuga perceptible en sanitario que estaba con rebose y bomba deteriorada, además que hacía 1 mes vivían en el inmueble 3 personas.

De acuerdo con lo anterior, con la revisión previa descartamos la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas y, en consecuencia, se determinó que el alto consumo no obedece a causas relacionadas con procesos derivados de la prestación del servicio por nuestra parte y, al mismo tiempo, se identificó un mayor uso del servicio por la fuga perceptible reparada y la reciente ocupación de este.

Por consiguiente, al haber identificado la causa del aumento en el consumo en los días siguientes a la toma de lectura y de manera anticipada a la generación de la factura, determinamos con base en los soportes obtenidos que los consumos registrados por el elemento de medición eran procedentes y de allí que hubiera lugar a facturarlos en su totalidad, sin ser necesario para ello facturar por promedio y después cargar los consumos en la próxima factura.

Tenemos entonces que, mediante el procedimiento para la investigación de desviaciones significativas contemplado dentro del CCU, se tiene definido en el tema procesal que se pueden presentar diversos tipos de pruebas con los cuales se pueda definir la relación causa - efecto y que permiten dar continuidad al proceso de facturación, y para el caso que nos ocupa, se tiene material probatorio de lo informado en la visita técnica en su instalación que justifica la variación del consumo y usted de forma libre y voluntaria firmó el acta de la visita aceptando el contenido de esta, es decir, teniendo conocimiento de la fuga perceptible reparada y de las personas que habían ocupado recientemente el inmueble y por ende teniendo conocimiento de la situación.

En todo caso, respecto a las fugas perceptibles, el Decreto 229 de 2002 de la CRA Comisión Reguladora De Agua Potable en su artículo 3.14, ha determinado de manera clara que:

*"(...) Fuga Perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos", y que a su vez el Contrato de Condiciones Uniformes, en el apartado Obligaciones de los Usuarios indica: "(...) Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas".*

En estas condiciones, cuando la causa del mayor consumo registrado es una fuga perceptible (como en su caso ya reparada), la responsabilidad respecto a los daños es imputable al usuario, debido a que en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, se estipula:

*"DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. (...)".* Es el suscriptor y/o usuario, el propietario de la instalación, y por consiguiente el consumo registrado con ocasión de la fuga perceptible que ella presente, son únicamente su responsabilidad.

Lo anterior no quiere decir que no consideremos sus argumentos que para usted sean unos altos consumos y todo lo que ello enmarca, pero nuestra empresa no puede 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.

Es importante que tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble o la cantidad de tiempo que permanecen en este, pueden incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Ahora bien, con relación a las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos, le indicamos que estas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada metro cúbico (acueducto y alcantarillado) podrá variar en cada mes facturado. Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio.

Adicional a lo anterior, destacamos que al revisar los consumos registrados en el siguiente periodo que no hace parte del presente análisis (junio de 2025), se reportó un total a facturar de 14m<sup>3</sup>, mostrando una disminución frente al periodo objeto de reclamo, lo que indica que lo demandado por el inmueble es lo registrado por el equipo de medida y en este caso no se hace necesario realizar revisiones adicionales al inmueble en esta instancia.

Por lo expuesto anteriormente, determinamos que no existen motivos razonables para modificar el consumo de acueducto/alcantarillado reclamado conforme lo solicita y detalla en sus pretensiones, además que cumplimos con lo establecido por la normatividad vigente al investigar la causa que originó la desviación significativa.

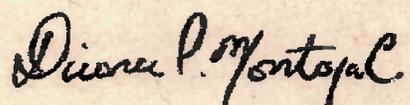
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con la PQR-12764103-P4G3, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en mayo de 2025, al inmueble ubicado en la CL 71 B CR 24 -5 de Medellín y suscrito al contrato N° 12292097, toda vez que, nuestra empresa ha obrado en todo ajustada a la normatividad vigente.

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.

Le recordamos que el valor de \$167.171 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.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, reading 'Diana P. Montoya C.', written in a cursive style.

**DIANA PATRICIA MONTOYA CASTAÑEDA**  
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

PQR-12764103-P4G3-R



472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.662.917-9



CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025  
Centro Operativo: PO MEDELLIN Fecha Pre-Admisión: 07/07/2025 07 11 46

RA530381519CO

3333  
000

01010

Valores	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		<b>Causal Devoluciones:</b>		3333 469
	Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 NIT/C.C.T.I: 890904996		<input checked="" type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada <input type="checkbox"/> R1 <input type="checkbox"/> N2 <input type="checkbox"/> FA Falecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor		
Destinatario	Nombre/ Razón Social: ESPERANZA CASTRILLON OCAMPO		Firma nombre y/o sello de quien recibe:		PO.MEDELLIN NOR-OCCIDENTE
	Dirección: CL 71 B CR 24 - 11 (INT 109) Tel: 3008912521 Código Postal: Código Operativo: 3333000		<input checked="" type="checkbox"/> X C.C. Tel: Hora: 8:53		
Peso Físico(grs):200 Peso Volumétrico(grs):0 Peso Facturado(grs):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$10 250 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$10 250 COP		Dice Contener: 0156-AVISO Observaciones del cliente: PQR-12764103-P4G3-R Unidad p. [Handwritten]		Fecha de entrega: Distribuidor: C.C. 09 JUL 2025 Gestión de entrega: OSALDO PULGANA MUNOZ [Sello]	



33334693333000RA530381519CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 11 20 / Tel. contacto (57) 4722000

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 472 tratándose sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioscliente@472.com.co Para consultar la Política de Instrumentos www.472.com.co