

Medellín, 9 de Julio de 2025

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



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

ANDRES ANTONIO BERNAL UPARELA

PQR-12772551-W0Q4-RA

CR 89 CL 92 C -119

Medellín, Antioquia

Teléfono: 3575890

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12772551-W0Q4-R

Radicado Nro. 20250120106178

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: 27/06/2025

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,

YULAY TATIANA BRAVO USUGA



059829002301190401-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Medellín, 27 de junio de 2025

Señor
ANDRES ANTONIO BERNAL UPARELA
CR 89 CL 92 C -119
Medellín, Antioquia

0156ER - 20250130117677

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120106178

Cordial saludo señor Andres Antonio,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante EPM, por la respuesta dada a la reclamación PQR-12772551-W0Q4, relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en mayo de 2025, y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 11 de junio de 2025 usted presentó la reclamación de manera presencial por el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en mayo de 2025 del contrato 2811808; asociado al inmueble registrado con la dirección CR 89 CL 92 C -119 (INTERIOR 401) del municipio Medellín trámite que fue registrado con el caso PQR-12772551-W0Q4.

Nuestra empresa tomó una decisión luego de validar la información, la cual fue notificada el mismo día personalmente; en la respuesta le comunicamos que el consumo objeto de inconformidad era 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 SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994).

Así mismo se separó provisionalmente el valor objeto de reclamo por \$16.034 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 en contra de la decisión PQR-12772551-W0Q4, argumentando no estar de acuerdo con el incremento de este mes dado que son pocas personas en la vivienda, 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 con el consumo

de acueducto y alcantarillado facturado solo en el mes de mayo 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 en el mes de mayo de 2025, se tomó lectura al medidor, hallándose un consumo registrado calculado por diferencia de lecturas a razón de 14 metros cúbicos (m³), unidades que no presentaron desviación significativa con respecto al promedio de los últimos seis meses.

Por lo tanto, no era obligación de nuestra empresa hallar o justificar su consumo y, en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo registrado en la instalación como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. A continuación, se detalla el consumo facturado en el mes de mayo de 2025:

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
Mayo	626	612	14	11.50	65%	19

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.

Es de aclarar que, 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, en este caso no se ha reportado novedad alguna en las tomas de lectura que requiera una revisión técnica.

Se observa que el consumo objetado no corresponde a un incremento consecutivo, toda vez que para el siguiente periodo disminuye. De igual manera, en caso de estimarlo necesario 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 daños eléctricos que estén impactando la cantidad de unidades consumidas aun cuando no se esté haciendo uso directo de los electrodomésticos, 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 indicada en la factura y que los periodos de facturación van desde 28 hasta 32 días, por lo que, los consumos pueden variar entre un mes y otro.

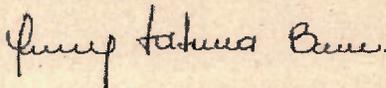
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión PQR-12772551-W0Q4, relacionada con el consumo de acueducto facturado en mayo de 2025, toda vez que, actuó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y no presente inconsistencia alguna derivada de la prestación del servicio que requiera de un ajuste en la facturación.

Dado que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que queda agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

Por consiguiente, el valor \$16.034 que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado en su factura, la cual se adjunta a la presente comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio, así mismo y, si lo requiere, podrá solicitar en las Oficinas de Atención al Cliente alternativas de pago, previo cumplimiento de los 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,



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

PQR-12772551-W0Q4-R

Anexo (1 folio) factura contrato 2811808

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
JUNIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 14/07/2025

REFERENTE DE PAGO:
1084336678-42

CONTRATO: 2811808

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 89 CL 92 C -119 (INTERIOR 401)

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1458158712**

CLIENTE: **FUNDACION COMPARTIR**

CC/NIT: **860090032**

CICLO: **17** - ESTRATO: **3**

059829002301190401-17-001779642

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	14 m3	\$68.311,87	12 m3	\$59.229,46
SANEAMIENTO	14 m3	\$50.693,97	12 m3	\$43.742,26
ENERGÍA	158 kwh	\$113.496,59	151 kwh	\$100.655,36
GAS	13 m3	\$39.213,64	12.864 m3	\$39.897,01

TOTAL EPM \$243.524,36
MYS CUENTAS VENCIDAS \$16.034,12
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$31.802,52

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$291.361,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$29.636,34**



(415)7707173981008(8020)108433667842(3900)291361(96)20250714

CONTRATO:2811808

TOTAL A PAGAR \$291.361,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

472
3333 504
Medellin

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
Munic. Concesión de Correos



CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo: PO MEDELLIN
Orden de servicio: 17871256
Fecha Pre-Admisión: 09/07/2025 08:02:24

RA530748572C0

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN		NIT/C.C.T.: 880904996		
	Dirección: Carrera 58 # 42 - 125		Código Postal: 050035072		
Destinatario	Nombre/ Razón Social: ANDRES ANTONIO BERNAL UPARELA		Código Postal: 050041598		
	Dirección: CR 89 CL 92 C - 119		Código Operativo 3333469		
Valores	Peso Físico(grs): 200		Dice Contener : 0156-AVISO		
	Peso Volumétrico(grs): 0		Observaciones del cliente : PQR-12772551-W0Q4-R		
Peso Facturado(grs): 200		Tel: 3206557744		Código Operativo 3333504	
Valor Declarado: \$0		Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUIA		Depto: ANTIQUIA	
Valor Flete: \$10 250		Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUIA		Depto: ANTIQUIA	
Costo de manejo: \$0		Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUIA		Depto: ANTIQUIA	
Valor Total: \$10.250 COP		Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUIA		Depto: ANTIQUIA	

Causal Devoluciones:	
RE Rehusado	C1 C2 Cerrado
NE No existe	N1 N2 No contactado
NS No reside	FA Fallecido
NR No reclamado	AC Apartado Clausurado
DE Desconocido	FM Fuerza Mayor
DI Dirección errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel: Hora:
Fecha de entrega:	
Distribuidor:	
c.c. 1001509221 <i>Braun</i>	
Gestión de entrega:	
1er	2do <i>9/1/25</i>

3333 469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE



33334693333504RA530748572C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G - 35 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 9120 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe verificar con el personal encargado del control de correo si se encuentra publicado en la página web 472 todos sus datos personales para antes la entrega del correo. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Intimidad: www.472.com.co