



Medellín, 20 de Agosto de 2025

Señor (a).

**CARMEN LUISA SILVA**

**PQR-12877902-P6X8-RA**

Carrera 95 49e 80

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12877902-P6X8-R

Radicado Nro. 20250120137808

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: 08/08/2025

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 PATRICIA MONTOYA CASTANEDA



054925009500880101-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 08 de agosto de 2025

Señora **0156ER-20250130143959**  
**CARMEN LUISA SILVA**  
Carrera 95 49e 80  
Teléfono 3014755949  
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120137808

Cordial saludo señora Carmen Luisa,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó el recurso de reposición ante EPM y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la decisión emitida con la PQR-12877902-P6X8, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado del mes de mayo y junio de 2025 que fue facturado en julio del año en curso, en la dirección CR 95 CL 49 E -88 (INTERIOR 101 ) de Medellín y suscrito al contrato N° 1039079, y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

#### **Antecedentes**

El 21 de julio de 2025, usted presentó reclamación por el consumo de acueducto/alcantarillado del mes de mayo y junio de 2025 que fue facturado en julio del año en curso y suscrito al contrato N° 1039079, trámite que fue registrado la PQR-12877902-P6X8.

Nuestra empresa tomó una decisión el mismo día, la cual le fue notificada personalmente, donde le indicamos que los consumos se facturaron de forma correcta y acorde 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).

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

Con el radicado del asunto, usted presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD por la decisión emitida con la PQR-12877902-P6X8 argumentando que en el inmueble solo viven 2 niños y 2 adultos, 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 del mes de mayo y junio de 2025 que fue facturado en julio del año en curso, por 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.

Realizados los análisis, 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 periodos, 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 m<sup>3</sup> y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>.

Inicialmente, tenemos que para liquidar la facturación de mayo de 2025 (periodo del 25 de marzo al 23 de abril) se tomó lectura al medidor el 23 de abril el cual reportó 1079 metros cúbicos (m<sup>3</sup>) que comparada con la lectura del mes anterior de 974 m<sup>3</sup> arrojó un consumo de 105 m<sup>3</sup>, el cual presentó desviación significativa al sobrepasar el límite superior de 48,68 m<sup>3</sup> establecido para el periodo, razón por la cual procedimos a liquidar las unidades con base en el promedio que traía el inmueble y las unidades que se encontraban por encima de este valor fueron dejadas en investigación, hasta identificar la causa de la variación, 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	% desviación permitido para el aumento	Límite superior	Consumo facturado	Consumo dejado en investigación
				Mes	consumo					
2025 Mayo	1079	974	105	2025 Abril	37	29,50	65%	48,68	29,50	75,50
				2025 Marzo	35					
				2025 Febrero	30					
				2025 Enero	33					
				2024 Diciembre	26					
				2024 Noviembre	16					

*\*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.*

En consideración de lo expuesto, nuestra empresa dio inicio de manera inmediata al proceso de investigación y por ello le notificó lo sucedido a través de la orden 548552488, en la cual se informaba que el día 07 de mayo de 2025 se realizaría visita de revisión previa a la facturación. Por tanto, nuestro personal se presentó en la fecha descrita conforme reposa en la orden 548548150, sin embargo, en dicha oportunidad no hubo quién los atendiera.

Por consiguiente, se programó una segunda visita para el día 06 de junio de 2025, la cual le fue notificada previamente a través de la orden 551956697. Por tanto, según consta en registro 551956283 en la fecha descrita nuestro personal se presentó nuevamente en el inmueble y allí fueron atendidos por Diorheli González, encontrando que, medidor registraba con normalidad y con llaves cerradas no registraba, se revisó con geófono y no había fuga imperceptible ni perceptible. Medidor bien leído, no trocaba con otras instalaciones. Así mismo, usuario indicó que no habían realizado actividades que demandaran más uso.

Seguidamente tenemos que, para liquidar la facturación de junio de 2025 (periodo del 23 de abril al 23 de mayo) se tomó lectura al medidor el 23 de mayo el cual reportó 1181 m<sup>3</sup> que comparada con la lectura del mes anterior de 1079 m<sup>3</sup> arrojó un consumo de 102 m<sup>3</sup>, el cual también presentó desviación significativa al sobrepasar el límite superior de 52,39 m<sup>3</sup> establecido para el periodo, razón por la cual procedimos a liquidar las unidades con base en el promedio que traía el inmueble y las unidades que se encontraban por encima de este valor fueron dejadas en investigación, hasta identificar la causa de la variación, tal como muestra a continuación:

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	Consumo dejado en investigación
				Mes	consumo					
2025 Junio	1181	1079	102	2025 Mayo	29,5	31,75	65%	52,39	31,75	70,25
				2025 Abril	37					
				2025 Marzo	35					
				2025 Febrero	30					
				2025 Enero	33					
				2024 Diciembre	26					

En consideración de lo expuesto, nuestra empresa también dio inicio de manera inmediata al proceso de investigación y por ello le notificó lo sucedido a través de la orden 557474420, en la cual se informaba que el día 06 de junio de 2025 se realizaría visita de revisión previa a la facturación.

Por tanto, nuestro personal se presentó en la fecha descrita conforme reposa en la orden 557430008, y allí fueron atendidos por Diorheli González, encontrando que, medidor registraba con normalidad y con llaves cerradas no registraba, se revisó con geófono y no había fuga imperceptible ni perceptible. Medidor bien leído, no trocaba con otras instalaciones. Así mismo, usuario indicó que no habían realizado actividades que demandaran más uso.

Así las cosas, al no haber identificado la causa de la variación para ninguno de los dos periodos (mayo y junio de 2025) y siendo garantistas, con el aviso nro. 563490355 entregado el 14 de junio de 2025, se informó que según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 es obligación de las empresas de servicios públicos investigar las desviaciones significativas de consumos y en cumplimiento del debido proceso definido en el CCU era necesario verificar la precisión del equipo de medida en el laboratorio, por lo que, el 21 de junio de 2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm, con número de pedido 5730902 se procedería a retirar el medidor para llevarlo a nuestro laboratorio y verificar su funcionamiento, y durante el tiempo que durara la revisión, se instalaría un medidor provisional.

Por consiguiente, el día 21 de junio de 2025 fue retirado el medidor con serie 2018943058 con lectura en 1198 e instalado medidor provisional con serie 2022503492 con lectura en 268 y el 01 de julio de 2025 el medidor de la instalación fue revisado en nuestro laboratorio de Calibración y Ensayo certificado por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia):

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO							
Instrumento	Marca/Fabricante	Modelo	Serie	Clase/Relación	Diámetro(mm)	Año	Lectura (m <sup>3</sup> )
Medidor de Agua	WATER TECH	SIRIUS	2018943058	R315	15	2018	1198

En la revisión se inspeccionaron tres caudales (Q3, Q2, Q1) es decir, la cantidad de fluido que pasa por determinado elemento en una unidad de tiempo y de acuerdo con el porcentaje de error máximo permisible (columna EMP%) los resultados de cada prueba deben estar ubicados en dicho intervalo. Como podrá observar, los resultados ubicados en la columna "Error %" están dentro del rango, por lo tanto, la prueba de precisión de la medida practicada su medidor salió *Conforme*, esto quiere decir que el equipo está en buenas condiciones, midiendo adecuadamente los consumos, esto de acuerdo con el certificado emitido nro. 103248 y según los criterios de aceptación definidos en la norma NTC-ISO 4064-2:2016:

RESULTADOS DE CALIBRACION								
Caudal	Valor Caudal (L/h)	Volumen Patrón (L)	Volumen Medidor (L)	Error (%)	EMP (%)	U (%)	R	Declaración de conformidad
Q3 (Qn)	2,409.45	100.32	100.60	0.28	± 4	0.86	2	Conforme
Q2 (Qt)	13.48	5.02	5.10	1.7	± 4	1.2	2	Conforme
Q1 (Qmin)	8.56	5.02	4.90	-2.3	± 10	1.7	2	Conforme
Observaciones de Calibración		Verificación posterior . . .						

Por consiguiente, teniendo en cuenta que la verificación de la precisión de la medida que se realizó al medidor arrojó resultado *Conforme*, se procedió a cargar el consumo dejado en investigación a razón de 75,50 m<sup>3</sup> de mayo y 70,25 m<sup>3</sup> de junio en la factura de julio del mismo año, tal y como se visualizó en el ítem de Ajustes Conceptos Facturados.

Ajuste conceptos facturados	Servicio, Concepto-Periodo	Unidades	Costo (\$)	Valor (\$)
	Agua Potable - Consumo May-25	75,500	4.843,950	365.718,22
	Agua Potable - Consumo Jun-25	70,250	4.843,950	340.287,49
	Alcantarillado - Consumo May-25	75,500	3.707,580	279.922,29
	Alcantarillado - Consumo Jun-25	70,250	3.707,580	260.457,49
<b>TOTAL</b>				<b>\$1.246.385,49</b>

Cabe señalar que, posterior a la calibración antes descrita, el día 03 de julio de 2025 fue instalado nuevamente en su domicilio el medidor y se retiró el que estaba de manera temporal, todo ello dentro del tiempo estipulado por la normatividad que nos regula.

De acuerdo con las consideraciones expuestas anteriormente, se confirmó que el medidor se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento de acuerdo con la verificación de precisión de la medida verificada en laboratorio y, en consecuencia, el alto consumo no obedeció a causas imputables a procesos derivados de la prestación del servicio por parte nuestra, por tanto, no es posible para nosotros desconocer el consumo generado en la instalación con base en sus argumentos.

Así mismo, es importante precisar que, la revisión del medidor fue acreditada por el laboratorio, el cual es indicativo de que el medidor se encuentra registrando a normalidad el consumo, por lo que, se estima que, entre los días asociados al periodo objetado, al interior del predio se presentaron novedades que alteraron el registro del consumo, independientemente del tiempo de permanencia de las personas que ocupan el inmueble.

Una vez revisados los procedimientos adelantados por la empresa prestadora para facturar los consumos que hoy son objeto de reclamo observamos que se ha dado cumplimiento a todos los requisitos consagrados en la normativa sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios como es tomar los consumos conforme a la diferencia de lecturas conforme a los registros del medidor siendo la única fuente que nos indica lo realmente consumido por el usuario.

Por otra parte, la Ley 142 de 1994 establece en el Artículo 146, que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se utilice para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo que se registre en el medidor sea la base principal del precio que se facture, por tanto, mientras el medidor se encuentre funcionando correctamente, nuestra empresa debe realizar el cobro de los consumos de acuerdo con sus registros.

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 conforme se ha detallado en párrafos anteriores.

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 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.

Del mismo modo se informa que, se verificaron las tarifas aplicadas durante los meses objetados para el servicio de acueducto/alcantarillado, y se encontró que estas se ajustan a lo establecido en la normatividad vigente, tal y como corresponde a la tarifa residencia estrato 2 con sus respectivos subsidios en las cantidades a las que le corresponde.

Lo anterior no quiere decir que no consideremos sus argumentos que para usted sean unos altos consumos, 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.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con la PQR-12877902-P6X8, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado del mes de mayo y junio de 2025 que fue facturado en julio del año en curso, en la dirección CR 95 CL 49 E -88 (INTERIOR 101 ) de Medellín y suscrito al contrato N° 1039079, 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 SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Le recordamos que el valor de \$1.246.385 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,



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

PQR-12877902-P6X8-R

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mirre: Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025  
Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 20/08/2025 07:44:59



RA535671226C0

Orden de servicio: 17931825  
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 NIT/C.G.T.I:890904996  
Referencia: PQR-12877902-P6X8-R-A Teléfono: 380 80 90 Código Postal: 050035072  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUOQUIA Depto: ANTIQUOQUIA Código Operativo: 3333469

Causal Devoluciones:  
RE Rehusado  
NE No existe  
NR No reside  
NR No reclamado  
DE Desconocido  
DE Dirección errada  
C1 C2 Cerrado  
N1 N2 No contactado  
FA Fallecido  
AC Apartado Clausurado  
FM Fuerza Mayor

Nombre/ Razón Social: CARMEN LUISA SILVA  
Dirección: CARRERA 95 49E 80  
Tel: 3014755949 Código Postal: 050035312 Código Operativo: 3333473  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUOQUIA Depto: ANTIQUOQUIA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Hora:

Valores Destinatario Remitente  
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: 0156-AMSO  
Observaciones del cliente: P. Ugoza  
P. la Zvillo  
PQR-12877902-P6X8-R

Fecha de entrega: 20/08/2025  
Distribuidor:  
C.C. DIEGO OCHOA URIBE  
Gestión de entrega:  
1er 2do

3333 473

Handwritten signature: DIEGO OCHOA URIBE

Dep. Antioquia  
Codigo postal: 050035312  
Fecha admisión

Dep. Antioquia  
Codigo postal: 050035312  
Fecha admisión



33334693333473RA535671226C0

10.008.430.142

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 E # 85 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11 20 / Tel. contacto: (57) 4727000

El usuario deja expresa constancia que tiene conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, tratare sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

\*\*\*\*\*

3333 469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE