CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera: 26 AGOSTO
Retiro en cartelera: 1 SEPTIEMBRE

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

Medellín, 20 de agosto de 2025

Señor
JAVIER ALONSO MESA RENDON
mesai2293@gmail.com

0156ER- 20250130150071

Asunto: Respuesta al radicado 20250120145347

Cordial saludo señor Javier Alonso,

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-12918025-M3H0 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 4 de agosto de 2025 usted presentó reclamación de manera presencial por el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado facturado en julio de 2025 bajo el contrato Nro. 46881, para el inmueble ubicado en la CR 30 A CL 110 B -67 del municipio de Medellín, trámite que fue registrado con caso PQR-12918025-M3H0.

Nuestra empresa tomó una decisión luego de validar la información, siendo notificada el mismo día personalmente; mediante la cual le comunicamos que los consumos fueron calculados por diferencia de lecturas, no presentaron desviación significativa y los procesos de lectura y facturación se hallaron sin novedad estando sus valores ajustados a la norma.

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 $43.441,77 y se entregó una factura con e 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-12918025-M3H0, indicando que no es un consumo normal dado que continúan siendo las mismas 3 personas, no presenta fugas ni tuvieron visitas 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 julio 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 julio de 2025 se tomó lectura al medidor, hallándose un consumo registrado de 17 metros cúbicos (m^3), los cuales, si bien tuvieron incremento frente a los meses anteriores, no presentaron desviación significativa con respecto al límite promedio calculado.

De modo que, 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 y por ende se facturó su totalidad:

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
Julio	773	756	17	11	65%	18

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, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de undiades 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, en este caso no se ha reportado novedad alguna en las lecturas que requiera de una revisión técnica.

Se observa que actualmente hay programada una visita técnica para el 21 de agosto con el fin de hacer seguimiento al incremento del consumo y en caso de encontrar alguna novedad se le notificará, 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 como fugas internas, 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.

Consecuentes con lo anterior, se confirma la respuesta dada al reclamo PQR-12918025-M3H0 relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado del mes de julio de 2025, toda vez que se facturaron por estricta diferencia de lecturas y no presentan desviación significativa, no evidenciando inconsistencias alguna derivada de la prestación del servicio que amerite 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 $43.441,77 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-12918025-M3H0-R

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos

EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1383544
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	mesai2293@gmail.com - Javier Alonso Mesa Rendon
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120145347
Fecha envío:	2025-08-21 18:01
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - **Artículo 23 Ley 527 de 1999.**	**Fecha: 2025/08/21** **Hora: 18:03:17**	**Tiempo de firmado:** Aug 21 23:03:17 2025 GMT **Política:** 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario **(La cuenta de correo no existe.)**	**Fecha: 2025/08/21** **Hora: 18:03:17**	Aug 21 18:03:17 cl-t205-282cl postfix/smtp[24662]: 0BB0012487F3: to=<mesai2293@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253 . 63.26]:25, delay=0.31, delays=0.1/0/0.14/0.07, dsn=5. 1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User d75a77b69052e-4b121755940si63878051cf.11 4 1 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase “Queued mail for delivery” se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120145347

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120145347. Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo.

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-12918025-M3H0-R-5531.pdf	570b09ca1db9022010bed2926a38f141d7ebefd341d669b916ecbedb63d6c10c

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.envia.co