

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
21/11/2025 27/11/2025

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

aguas
regionales®

Grupo **epm**

Medellín, 18 de noviembre de 2025

Señora
LUISA ALEJANDRA LOPEZ VARELA
lopezluisafernanda836@gmail.com

0156ER- 20250130207500

Asunto: Respuesta al radicado 20250120212948

Cordial saludo señora Luisa Alejandra,

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 escrito 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), en contra de la respuesta PQR-13159943-Z3B3 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 5 de noviembre 2025 usted presentó reclamo de manera presencial por el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado facturado en el mes de septiembre 2025 bajo el contrato 8805101, asociado al inmueble con instalación 190150100928670000_B GAITAN del municipio de Carepa, trámite que fue registrado con caso PQR-13159943-Z3B3.

Nuestra empresa tomó una decisión luego de validar la información, la cual fue notificada el mismo día personalmente, mediante la cual, le comunicamos que se confirmaban los consumos objetados por considerarse correctos y acordes a la normatividad.

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 realizó la separación provisional del valor objeto de reclamo por \$167.438,46 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 el recurso de reposición ante EPM y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, en contra de la respuesta entregada con PQR-13159943-Z3B3, indicado no estar de acuerdo con el consumo dado que es exagerado para 4 personas que viven en el inmueble 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 solo con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en el estado de cuenta de septiembre de 2025, si presenta inconformidad con otro periodo puede solicitar la validación de manera independiente.

Análisis adelantado por EPM

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, si 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 40 m³.

En este caso, teniendo en cuenta que el inmueble se ha reportado como vacío en meses anteriores con un consumo de 0 m³ y por ende, el servicio no contaba con un histórico válido de 6 meses para realizar el cálculo de la desviación para el mes de septiembre, se aplicó el límite establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): *“Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, 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.”*

Ahora bien, el consumo registrado por diferencia de lecturas para el mes de septiembre de 2025 por 41 m³, representó una desviación significativa al sobrepasar el límite calculado con base al promedio estimado para el estrato 2 (10,8 m³), motivo por el cual solo se facturó el promedio de 9,17 m³ y las unidades restantes por 31,83 m³ se dejaron en proceso de investigación:

Con relación al consumo facturado por el servicio de alcantarillado, vale la pena mencionar que este se factura según los metros cúbicos registrados en el servicio de acueducto.

Mes de facturación	Lectura actual m3	Lectura anterior m3	Consumo registrado m3	Consumo promedio m3	% desviación permitido para el aumento	Límite superior m3
Septiembre	1496	1455	41	10.8	65%	18

Seguidamente, mediante la orden de servicio N° 586808326 se anunció el consumo que se encontraba en investigación y se informó que nuestra empresa realizaría la revisión técnica al inmueble el 24 de septiembre de 2025, esto dando cumplimiento al requerimiento de la Resolución CRA 413 de 2006 al dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o visita de carácter técnico con antelación a los tres (3) días hábiles, en el cual se indicó la fecha y el momento del día.

Nuestra empresa visitó el inmueble en la fecha anunciada, tal como consta en el acta N° 586805255 y aunque fue anunciada previamente para que pudiera estar presente o dejara una persona a cargo, no pudo llevarse a cabo en su totalidad, dado que en la vivienda se encontró un menor de edad.

Por ende, se programó una nueva visita la cual se realizó el 11 de octubre con orden 593021751 en compañía de la señora Lucelly Robledo, en la cual se encontró el medidor registrando con normalidad, se descartó error en la lectura, existencia de fugas con uso de geófono o trocamiento con otra instalación que pudiera estar afectando el consumo, reportándose como novedad la ocupación de la vivienda hacía 2 meses (5 personas), lo cual se podía evidenciar en el comportamiento del consumo desde el mes de agosto de 2025.

De acuerdo con lo anterior, al no haberse encontrado inconsistencia alguna en la prestación del servicio por parte nuestra y haber identificado la causa de la variación, se procedió a continuar con la facturación de consumo en investigación de septiembre por 31.83 m³ bajo el concepto de "Ajustes conceptos facturados" sobre el estado de cuenta de octubre.

Es de aclarar que, el medidor es el único testigo que tiene nuestra empresa para el registro del consumo demandado al interior de cualquier inmueble y mientras este funcione bien es deber de la empresa facturar por diferencia de lecturas (artículo 146 de la Ley 142 de 1994). Debe tener en cuenta que, en el inmueble se está estabilizando el promedio del consumo de acuerdo con sus hábitos de uso y mientras transcurren los 6 meses que indica la normatividad, la empresa podrá continuar realizando revisiones de seguimiento y de ser necesario se dejará consumo en investigación lo cual se notificarán previamente.

Se observa que para los meses siguientes el consumo continúa un comportamiento similar y el 29 de octubre se realizó una nueva visita técnica, en la cual se encontró el servicio registrar con normalidad. Sin embargo, 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 otros factores que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Página 4 de 4

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.

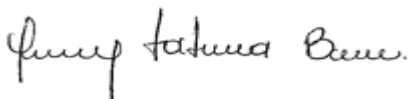
Consecuentes con lo anterior, se confirma la respuesta dada al reclamo relacionado con el consumo de acueducto y alcantarillado finalmente facturado en septiembre de 2025, toda vez que es considerado correcto y se cumplió la normatividad vigente, no encontrando inconsistencia alguna derivada de la prestación del servicio para realizar un ajuste adicional a 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 se deja separado provisionalmente el valor pendiente en el servicio de alcantarillado del mes de mayo por \$167.438,46, 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-13159943-Z3B3-R



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1442059
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lopezluisafernanda836@gmail.com - Luisa Alejandra Lopez Varela
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120212948
Fecha envío:	2025-11-19 18:23
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● 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: 2025/11/19 Hora: 18:25:31		Tiempo de firmado: 2025/11/19 18:25:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/11/19 Hora: 18:25:32	Nov 19 18:25:32 cl-t205-282cl postfix /smtp[11786]: 202D11248814: to=<lopezluisafernanda836@gmail.com> relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.1/0.02/1.1/0.17, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42cb7fb8858si380015f8f.395 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/19 18:46:47 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/19 Hora: 18:46:52	Consumo para id 1442059, estado 55: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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.

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120212948

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13159943-Z3B3-R-1025.pdf	application/pdf	25e4667a7c35fea7ad5d123ce353408ba920c84271e160bbd6d46b51450cd3bc

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.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

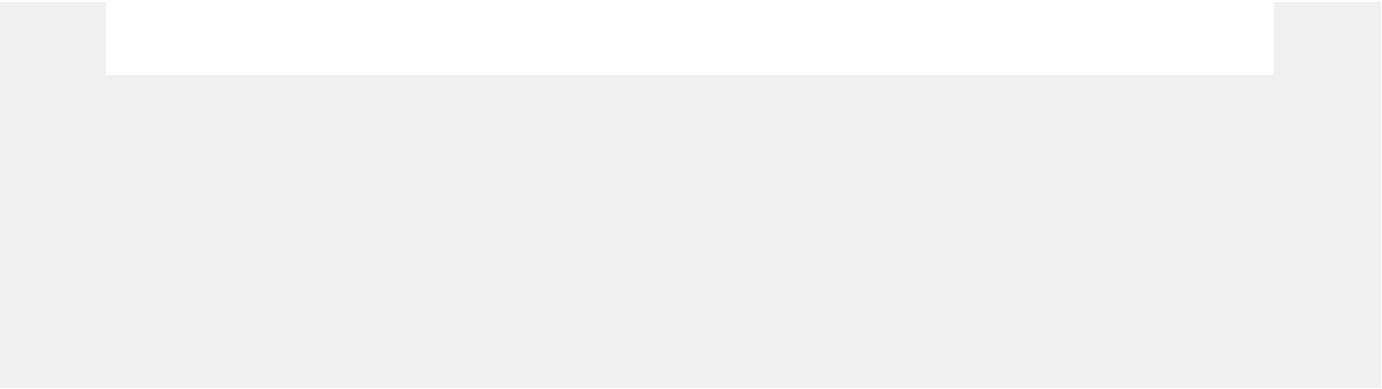
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120212948. Agradecemos que nos permita 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



www.envia.co