

Medellín, 19 de diciembre de 2025

Señora
FRANCY PAOLA LEON VARGAS
fpaolaleon@gmail.com

0156ER-20250130226698

Asunto: Respuesta al radicado 20250120241533

Cordial saludo señora Francy Paola,

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 requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición ante EPM en subsidio de apelación ante la superintendencia de Servicios públicos domiciliarios (SSPD) por la respuesta entregada mediante el caso PQR-13249243-M0W8, relacionado con los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en noviembre 2025, bajo el contrato 10920697, para el inmueble ubicado en 190146100159157301_CRA 80 81-51 APTO 301, del Municipio de Carepa, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 11/12/2025, usted presentó reclamación relacionada con los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en noviembre 2025 bajo el contrato 10920697, para el inmueble con instalación antes referida; dicho trámite quedó registrado bajo el reclamo con caso No. PQR-13249243-M0W8.

Ese mismo día, nuestra empresa generó la respuesta a su reclamación, la cual le fue notificada de manera personal, dónde le comunicamos que, los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025 por 4 m3, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Además, le indicamos los recursos de Ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presento recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín subsidiariamente de apelación ante la SSPD, indicando no estar de acuerdo con la respuesta notificada con el oficio # PQR-13249243-M0W8, argumentando que, le estamos cobrando el mes completo cuando para el mes de octubre hasta el 13 de noviembre estaba fuera de la vivienda, lo cual precisa se ve reflejado en el consumo de los otros servicios, precisando que cada apartamento cuenta con su medidor independiente, indicando que según información de la dueña del inmueble el servicio se le cobra 2 veces.

Análisis adelantado por EPM

Sea lo primero aclarar que el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una decisión administrativa, por lo que se procede a evaluar el recurso de reposición en lo concerniente exclusivamente a la decisión administrativa PQR-13249243-M0W8, correspondiente a los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en noviembre 2025, bajo el contrato en mención; por ser el objeto de la reclamación inicial, por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes por no ser parte de esta.

Nuestra empresa en atención a los argumentos presentados en su escrito procede a verificar nuevamente la información suministrada en su reclamación inicial examinando si nuestro proceso de facturación se ajustó a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Acueducto y alcantarillado.

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Acueducto y alcantarillado, si se presentaron desviaciones significativas, y de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente.

Por lo tanto, para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este 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. 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).

Para liquidar los consumos de acueducto y alcantarillado en noviembre 2025, tomamos lectura al medidor el 01/11/2025 encontrando un consumo por diferencia de lecturas de 4m3, el cual no presentó desviación significativa, al no sobrepasar el límite superior:

Mes/año Facturación	Lectura Tomada	Lectura Anterior	Consumo Registrado	Consumo últimos 6 meses	Consumo	Consumo promedio	Límite Superior	Consumo facturado
				Mes	Unidades			
nov-25	540	536	4	oct-25	5	3.93	6.490	4.00
				sep-25	5			
				ago-25	4			
				jul-25	4			
				jun-25	1.667			
				may-25	4			

Por consiguiente, procedimos a facturar el consumo total obtenido por diferencia de lecturas, al encontrarlo ajustado a la normatividad vigente.

Igualmente, identificamos que, para el predio y servicio objeto de reclamo, solo está facturando una vez el consumo, el cual se hace bajo el contrato 10920697 y no se evidencia error en las lecturas o doble facturación.

Adicional al consumo, se factura el cargo fijo del servicio, estos se emiten independiente del uso que les den a los servicios, según lo contempla la normatividad vigente, al definir que son cargos generados por nuestra empresa con el fin de garantizar la disponibilidad de estos, es decir que, sobre dichos valores no procede modificación alguna.

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.

Adicionalmente debe tener en cuenta que los consumos de los servicios están directamente relacionados con el uso que le den, esto se debe a que la diferencia de lecturas que marque los medidores de cada uno de los servicios será el total facturado en cada uno de los estados de cuenta. Es decir que, entre más consumo se genere en el interior de la instalación, más incremento se genera sobre el valor de la factura y del mismo modo, si el consumo baja, también se reflejaría la disminución en la cuenta, esto significa que, el cobro no se hace por los días que utilice el servicio o se encuentre en la vivienda si no, que depende de la cantidad de metros cúbicos que consumas durante el periodo de consumo.

Así las cosas, no se considera necesario realizar revisión técnica, toda vez que, los consumos facturados corresponden a la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias, ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas atribuibles a EPM que estén generando los altos consumos del servicio. No obstante, si lo considera pertinente, usted puede contratar a un técnico certificado de manera particular para revisar las redes internas del inmueble, así como los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión anunciada mediante el caso No. PQR-13249243-M0W8, relacionado con los consumos y valores facturados para los servicios de acueducto y alcantarillado, en noviembre 2025, bajo el contrato 10920697, para el inmueble ubicado en 190146100159157301_CRA 80 81-51 APTO 301, del Municipio de Carepa, Antioquia, dado que estos fueron calculados por diferencia de lecturas tomadas desde el medidor en las fechas indicadas para tal fin, así mismo, actuamos conforme a la normatividad ante una desviación significativa, motivo por el cual, no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo.

Ponemos en su conocimiento que una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta empresa.

Dada esta situación, los valores registrados en reclamación, quedaran en reclamo hasta la SSPD emita el fallo y podrá ser cargado como cuenta vencida en la factura si la SSPD confirma la decisión.

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,

Marisol Tilano

MARISOL TILANO TILANO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
PQR-13249243-M0W8-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 los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1463042
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	fpaolaleon@gmail.com - Francy Paola Leon Vargas
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120241533
Fecha envío:	2025-12-22 18:17
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	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:19:55		Tiempo de firmado: 2025/12/22 18:19:55 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: 2025/12/22 Hora: 18:35:48	Dec 22 18:35:48 cl-t205-282cl postfix /smtp[1136]: 821941248E84: to=<fpaolaleon@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [14.2.250.101.26]:25, delay=953, delays=950/1.7/1.3/0.26, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.101.26] 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 a92af1059eb24-121724cff07si39725883c88.9 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/22 18:57:20 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:57:23	Consumo para id 1463042, 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 20250120241533

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13249243-M0W8-R-8831.pdf	application/pdf	a3240685a72861820597b3a55e123dc2ab1e8b9bd50cd13a3b6d5f3f352f9a9c

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 20250120241533. 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



www.envia.co