

Medellín, 20 de febrero de 2026

Señora
IRIS DEL CARMEN CROSS
crossiris2@gmail.com

0156ER- 20260130030113

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20260120026246

Cordial saludo señora: Iris del Carmen,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión emitida con PQR-13390266-Q7F9, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en el estado de cuenta de enero/2026, suscrito al contrato 2435091, para el inmueble ubicado en la dirección CR 53 A CL 92 A -51 de Medellín y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 09 de febrero de 2025, usted reclamó a través del canal presencial presento reclamación por el incremento del consumo de acueducto y alcantarillado facturado en el estado de cuenta del mes de enero/2026, asociado al contrato 2435091, trámite que fue registrado con la PQR-13390266-Q7F9.

Nuestra empresa atendió su inconformidad y tomó una decisión, la cual fue notificada personalmente el mismo día que presentó la reclamación, en la respuesta le comunicamos que los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en enero/2026 son considerados correctos y ajustados a la norma. Además, le dimos a conocer 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 recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta comunicada en la decisión emitida con la PQR-13390266-Q7F9 argumentando no estar conforme con el consumo facturado, indica que la remodelación solo duro un día y no hubo tanto desperdicio de agua, además hacen uso eficiente del servicio, por lo que solicita que se reconsidere el consumo facturado, y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Sobre los argumentos que expone en su comunicación, es importante indicarle que la reclamación inicial fue atendida por el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en el estado de cuenta del mes de enero de 2026, y al respecto, el recurso de reposición define su alcance en la revisión de la decisión anterior con el fin de identificar todos los aspectos involucrados en la misma y entrar a resolver si se encuentran méritos para confirmar, modificar o revocar, 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. Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

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 el servicio de acueducto y alcantarillado, 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 los siguientes porcentajes: 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.

Así las cosas, al liquidar el servicio de acueducto/alcantarillado del mes de **enero/2026**, registrado entre el 09/12/2025 al 07/01/2026, donde se tomó lectura al medidor en esta última fecha, la cual reportó 1189 y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior 1163, arrojó un consumo de 26 m³, y en el análisis se encontró una desviación significativa, ya que excedió el límite superior indicado para el mes a razón de 13,75 m³, por lo que se da inicio el proceso de investigación de consumo, acatando lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994.

Es así, como mediante el acta Nro. 623183183 se informó en la instalación que se realizaría una inspección técnica en el medidor el día 19 de enero, además se informó el alcance de la revisión, el día informado mediante la orden Nro. 623179740 se visita el predio y se encuentra medidor con serie número 2019030695 y lectura 01196, el aumento del consumo obedeció a mayor uso del servicio por remodelación realizada al interior del predio, información corroborada con usted, medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible, funciona vivienda familiar, visita atendida por usted, quien además queda enterada del informe de la revisión.

El acta fue debidamente firmada por usted quien atendió la visita, en aceptación de la información allí registrada, por consiguiente, se considera agotado el contenido obligacional del artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con el hallazgo evidenciado bajo la orden Nro. 623179740 el 19/01/2026, se tiene que la causa que originó la variación en el consumo de acueducto y alcantarillado para el mes de enero/2026 obedece a mayor uso del servicio en el periodo analizado, adicionalmente, en la revisión se evidenció que el medidor se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento, y, en consecuencia, el alto consumo no obedeció a causas imputables a procesos derivados de la prestación del servicio por parte nuestra.

Con la revisión realizada dentro del proceso de facturación, se descartan errores de lectura, y la necesidad de realizar otro tipo de pruebas al medidor, además se evidencia que para los siguientes periodos de facturación el consumo de acueducto y alcantarillado se normaliza significativamente, lo que confirma que se hayan presentado inconsistencias en la facturación del mes objeto de análisis.

Así las cosas, se facturó la totalidad del consumo teniendo en cuenta que, la revisión se anunció, se efectuó entre el periodo de la lectura y la fecha de elaboración de la factura, donde se determinó la causa del incremento (mayor uso del servicio en el periodo analizado, consumo de diciembre/2025), haciendo más eficiente el proceso, por lo que no fue necesario dejar consumos promediados, ni hacer pruebas adicionales al contador. A continuación, se muestra el consumo facturado para el mes objeto de estudio:

Agua y Alcantarillado									
Consumo Representado en metros cúbicos (m3)									
Mes de Facturación	Lectura actual tomada	Lectura anterior	Consumo liquidado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio	Límite superior	% desviación permitido para el aumento	Consumo Facturado
				Mes	Consumo				
ene-26	1189	1163	26	dic-25	12	8,33	13,75	65	26
				nov-25	9				
				oct-25	10				
				sep-25	8				
				ago-25	3				
				jul-25	8				

"Para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto".

Debemos cobrar el consumo que registren los contadores, los cuales son los únicos testigos que tiene la Entidad para el respectivo cobro. Se aclara también que el cobro del consumo no es por el número de personas, sino que depende de los hábitos de los ocupantes de la vivienda y tal como se indicó los contadores registran el consumo cuando se demanda servicio.

Por otra parte, revisamos las lecturas que se han estado reportando y observamos que estas presentan una secuencia lógica, además, no se ha indicado ninguna novedad por parte del personal a cargo de realizar este proceso que sugiera errores en el registro tomado y/o en el funcionamiento del medidor.

Revisamos las lecturas que se han estado reportando, observamos que estas presentan una secuencia lógica, además, no se ha indicado ninguna novedad por parte del personal a cargo de realizar este proceso que sugiera errores en el registro tomado y/o en el funcionamiento del medidor, así las cosas, se confirma que el consumo registrado es el demandado al interior del inmueble de acuerdo con el uso del servicio.

Es importante que considere que, se pueden presentar variaciones por diversas causas, como el número de días del período de consumo, los cuales pueden ser de 28 a 32 días, además, el tiempo de utilización de los servicios pueden cambiar entre un día a otro, ya sea por mayor permanencia en el inmueble, cambios de hábitos de consumo, más cantidad de personas, adquisición de nuestros electrodomésticos, entre otros; todos estos factores al final de cada mes pueden generar que el valor entre cada factura no sea igual.

Si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, 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.

Lo anterior no quiere decir que nuestra empresa no considere sus argumentos de que para usted sea un alto consumo, pero nosotros no podemos 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. En ese sentido la normatividad vigente es clara en indicar que debemos facturar lo registrado por el medidor.

Consecuentes con lo anterior, se confirma la decisión informada mediante el caso Nro. PQR-13390266-Q7F9 relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en el estado de cuenta de enero/2026, y suscrito al contrato 2435091, ya que nuestra empresa cumplió con el requisito de investigar el motivo del alto consumo tal como se verificó en la revisión realizada al inmueble, y esta permitió determinar la causa del aumento (mayor uso del servicio), de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final dependerá de esta entidad.

Finalmente, le informamos que el valor \$137.907,88, 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 y en caso de ser confirmada la decisión de EPM y, si así lo requiere, podrá solicitar alternativas de pago en las oficinas de atención que se encuentran abiertas al público, previo cumplimiento de 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Deisy Carina Duque Gallego', is positioned above the printed name.

DEISY CARINA DUQUE GALLEGO

Tecnóloga Atención y Operación Comercial
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13390266-Q7F9-R

Anexos (2 folios)

- Acta de Aviso Previa
- Acta de Revisión Previa



Número Orden:623183183

Dirección:CR 53 A CL 92 A -51
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 114820409

Elemento de medida:WATERTECH_SIRIUS-S_2019030695

VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios ha detectado un aumento en el consumo de acueducto en su inmueble, por lo tanto en el mes de Enero de 2026 facturará 8 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 17 metros cúbicos, se dejará pendiente hasta que se identifique la causa de la desviación.

Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 19/Enero/2026 entre las 12:01 pm y las 18:00 pm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115 o Aguas de Malambo 01 8000 518196, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Durante la revisión se puede presentar una de las siguientes situaciones:

1.Escape de agua que se ve o se escucha en llaves, tanque del sanitario, lavamanos, duchas, lavaplatos, lavadero o demás puntos de consumo de agua (fuga perceptible)

2.Aumento de número de personas en el inmueble, cambio de uso del servicio (residencial-comercial) o cambios en la producción

3.Escape de agua, que no se ve o no se escucha y es solo detectable con instrumentos especializados (fuga imperceptible), que puede ser detectada por El prestador de los servicios públicos domiciliarios en la visita o en caso contrario por una empresa especializada contratada por usted.

En los casos 1 y 2, la totalidad del consumo dejado en estudio será cargado en el siguiente periodo de facturación. Para el caso 3 usted cuenta con dos meses para reparar la fuga y en ese tiempo el prestador de los servicios públicos domiciliarios facturará el promedio histórico de consumos de su inmueble. A partir del tercer mes se facturará la totalidad de lo registrado en el medidor. Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Testigo 1

Recibí a conformidad

Atendió:Alexis Urrea

Identificación:71004036

Firma:

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: VIVIENDA | Dirección Testigo: CL 92 B CR 53 A - 8 (301) | Teléfono Testigo: no suministra | Además: FIRMA VECINO COMO TESTIGO VER EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

FECHA y HORA:13/ENE/2026 10:04 A. M.

REVISION PREVIA
Número Orden:623179740
Cliente:JAIME ADOLFO OSSA OSSA
Dirección:CR 53 A CL 92 A -51
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 114820409

Fecha Inicio Revisión:19/01/2026 02:31 p. m.

Apreciado usuario:
Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.
Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:	
ACUEDUCTO	REVISADO
WATERTECH - SIRIUS-S	
Serie #: 2019030695	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	19/ene/2026 01196

Reporte

Observación Adicional VARIACIÓN EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN POR MAYOR USO
Tiempo de Ocupación: 5
Unidad de Ocupación MES
Otra observación: Aumento de Uso de:8 horas diarias debido a remodelación| Durante el periodo de: enero | Aforo consiste en: 1 Sanitario y llaves| Medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar| Se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible| No hay trocamiento, No hay error lectura| Comparte el servicio: NO| Funciona: VIVIENDA | Diametro: 1/2 Pulgada(s)| Medidor empotrado: NO| Además: ver evidencia fotografica | Usuario queda enterado del informe de la revisión.
Nro. De Personas: 4

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Autorización Factura Digital NO

Siendo el 19/ENE/2026 02:36 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO

Firma:

Iris Cross

Usuario iris Cross 32772012

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.
Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:GIRALDO LOTERO SEBASTIAN Identificación:1001361646
CON2428 19/ENE/2026 02:36 P. M.



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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1503805
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	crossiris2@gmail.com - Iris Del Carmen Cross
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120026246
Fecha envío:	2026-02-23 21:00
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: 2026/02/23 Hora: 21:02:46		Tiempo de firmado: 2026/02/23 21:02:46 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: 2026/02/23 Hora: 21:02:48	Feb 23 21:02:48 mail postfix/smtp [596457]: B22871E202CB: to=<crossiris2@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/1.1/0.16, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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-43970c0c001si17352797f8f.132 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/23 21:18:41 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/23 Hora: 21:18:45	Consumo para id 1503805, 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 20260120026246

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-13390266-Q7F9-R-1044.pdf	application/pdf	6bc72b8a9b0bf21fbc8328627bef681adc40d19b68c336aa4656cc9ea7258dd0

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

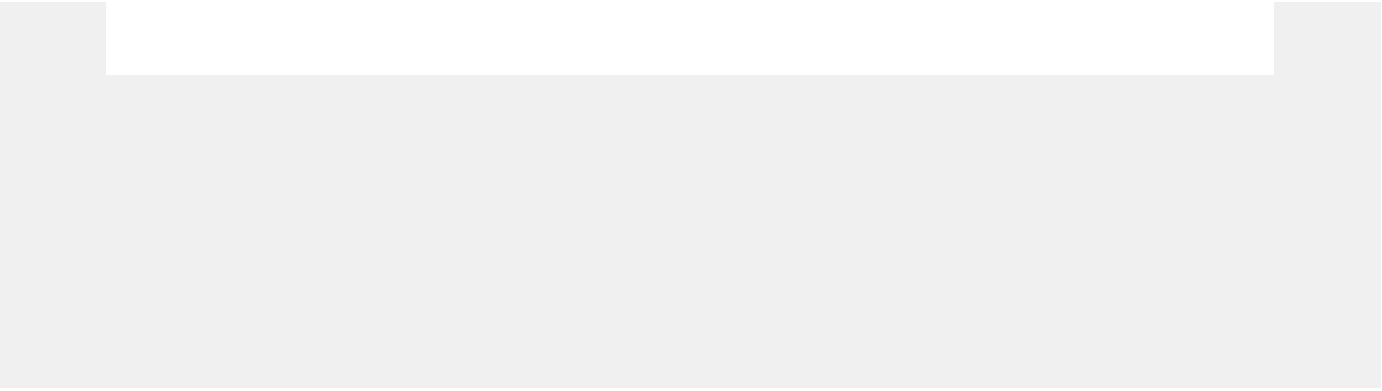
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120026246. 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