

Medellín, 19 de Febrero de 2026



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

FLOR JANET VALLEJO PRISCO

CL 48 CR 50 -60 (INTERIOR 402)

BELLO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13323313-F3X3-R

Radicado Nro. 20260120013624

PQR-13323313-F3X3-RA

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
26 FEB 2026	04 MAR 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

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: 10/02/2026

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,

YULAY TATIANA BRAVO USUGA



094518000000600402-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 10 de febrero de 2026

Señora
FLOR JANET VALLEJO PRISCO
CL 48 CR 50 -60 (INTERIOR 402)
Bello, Antioquia

0156ER- 20260130021873

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20260120013624

Cordial saludo señora Flor Janet,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante EPM y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la decisión PQR-13323313-F3X3, relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado del mes de diciembre de 2025 y enero de 2026 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 16 de enero de 2025 usted reclamó de manera presencial por el consumo de acueducto y alcantarillado registrado en el estado de cuenta de diciembre 2025 y enero 2026, suscrito al contrato 712878; asociado al inmueble ubicado en la CL 48 CR 50 -60 (INTERIOR 402) del municipio de Bello, trámite que fue registrado con el caso PQR-13323313-F3X3.

Nuestra empresa tomó la decisión luego de validar la situación cuya respuesta fue notificada el mismo día personalmente; en la que se le informó que los consumos reclamados eran considerados correctos y ajustados a la norma.

Así mismo, 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), es realizó la separación provisional del valor objetado por \$251.585,71, entregándose una factura con el 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 en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la decisión PQR-13323313-F3X3, indicando no estar de acuerdo con el consumo dado que fueron calculados con base a estimado y no a la lectura real 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 registrado para los meses de diciembre (ajustado en enero) y propio de enero de 2025, toda vez que, fue la motivación de la reclamación inicial. Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad por otro periodo y/o servicio, podrá presentarla 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 (m^3) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m^3 .

Ahora bien, para el mes de diciembre se registró por diferencia de lecturas un consumo de 21 m^3 , el cual no representó una desviación significativa al no sobrepasar el límite calculado, por lo tanto, se procedió a facturar solo 5,81 m^3 y las unidades restantes por 15,19 m^3 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 m^3	Lectura anterior m^3	Consumo registrado m^3	Consumo promedio m^3	% desviación permitido para el aumento	Límite superior m^3
Diciembre	357	336	21	5.8	65%	10

Así las cosas, mediante la orden de servicio 608262578 se anunció el consumo que se encontraba en investigación y se informó que nuestra empresa realizaría la revisión técnica al inmueble el 26 de noviembre 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 franja horaria.

Aunque ésta fue previamente anunciada para que pudiera estar presente o dejar una persona encargada, no pudo ser llevada a cabo en su totalidad toda vez que, no se encontró quien atendiera tal como consta en el acta 608258720. Por ello, se agendó una nueva visita para el día 6 de diciembre de 2025, anunciada con solicitud 611239216.

Con el fin de identificar la casusa de la variación en el consumo, se procedió a realizar la revisión técnica 611238522 al inmueble en la fecha anunciada en compañía de la señora Fabiana Restrepo, 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 y se reportó como novedad la nueva ocupación del inmueble desde hacía 3 meses (3 personas).

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 diciembre como "Ajustes conceptos facturados" sobre la factura de enero.

Para el mes de enero, el consumo registrado por diferencia de lecturas de 20 m³ arrojó desviación al exceder el límite calculado, y aunque ya se tenía conocimiento de la causa que había generado aumento y que correspondía a la estabilización de un nuevo promedio en la instalación, con el fin de garantizar una correcta medición y hacer seguimiento al consumo, se procedió a programar una nueva técnica para el día 26 de diciembre de 2025, anunciada con solicitud 616740094.

En dicha revisión acompañados de la señora Laura Restrepo, se encontró el servicio con normalidad, corroborando el tiempo de ocupación como causa del cambio de uso y por el cual se estaba estableciendo un nuevo comportamiento del consumo. Por ende, se continuó con la totalidad de las unidades registradas:

Mes de facturación	Lectura actual m3	Lectura anterior m3	Consumo registrado m3	Consumo promedio m3	% desviación permitido para el aumento	Límite superior m3
Enero	377	357	20	8.0	65%	13

Es de aclarar que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, 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 como en este caso.

Si bien en diciembre se facturó inicialmente un promedio mientras se realizaba la investigación, el consumo total correspondió a la diferencia de lecturas, aclarando que mientras el servicio no cuente con un histórico de 6 meses con la nueva ocupación, la empresa podrá seguir haciendo visitas de investigación y dejando consumo en investigación con si así lo considera pertinente, lo cual será informado en la factura.

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.

Además 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.

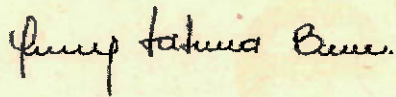
Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión PQR-13323313-F3X3, relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en diciembre 2025 y enero 2026, toda vez que se encuentra conforme a la normatividad, sin encontrar inconsistencia alguna derivada de la prestación del servicio que requiera de un ajuste en la facturación.

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, se procede a separar provisionalmente el valor de \$251.585,71 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-13323313-F3X3-R

ALYBPA
125
BOJIA

72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

México: Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 19/02/2025 01:32:55

Orden de servicio: 18165835



RA554474612C0

Valores Destinatario Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM Dirección: CR 58 CL 42 - 125 Referencia: AVI-PQR-13323313-F3X3-R Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Postal: 050035072 Código Operativo: 3333469		Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Rehusado</td> <td rowspan="5"> ☐ Cerrado ☐ No contactado ☐ Fallecido ☐ Apartado Clausurado ☐ Fuerza Mayor </td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reside</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> Dirección errada </td> <td> ☐ N1 ☐ N2 ☐ FA ☐ AC ☐ FM </td> </tr> </table>		RE	Rehusado	☐ Cerrado ☐ No contactado ☐ Fallecido ☐ Apartado Clausurado ☐ Fuerza Mayor	NE	No existe	NR	No reside	NR	No reclamado	DE	Desconocido	Dirección errada		☐ N1 ☐ N2 ☐ FA ☐ AC ☐ FM
	RE	Rehusado	☐ Cerrado ☐ No contactado ☐ Fallecido ☐ Apartado Clausurado ☐ Fuerza Mayor															
	NE	No existe																
	NR	No reside																
NR	No reclamado																	
DE	Desconocido																	
Dirección errada		☐ N1 ☐ N2 ☐ FA ☐ AC ☐ FM																
Nombre/ Razón Social: FLOR JANET VALLEJO PRISCO Dirección: CL 48 CR 50 - 80 (INTERIOR 402) Tel: 3215838004 Ciudad: BELLO_ANTIOQUIA Código Postal: 051053248 Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333561		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora: 11:00																
Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$10 000 Valor Flete: \$10 250 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$10 250 COP		Dice Contener: <i>para Aluminio</i> Observaciones del cliente: RECURSO																
Fecha de entrega: Distribuidor: Milton Cardona D. Valor: 98.588.488		Fecha de entrega: Distribuidor: Milton Cardona D. Valor: 98.588.488																



33334693333561RA554474612C0

El usuario debe expresar constancia que ha conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72 (verificar sus datos personales para poder la entrega del envío). Para saber si el correo es certificado, verifique el código de barras en la etiqueta del envío. Para conocer la Política de Indemnización, verifique el código de barras en la etiqueta del envío.

3333
469
PO. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE