

Medellín, 16 de Febrero de 2026



NIT. 890.904.990 - 1

Señor (a).

FRANCISCO JAVIER ISAZA ISAZA

CL 55 F CR 3 -2 (INTERIOR 134)

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13361231-N5S3-R

Radicado Nro. 20260120022310

PQR-13361231-N5S3-RA

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERIA	DESFIJACIÓN EN CARTELERIA
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: 05/02/2026

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,

JOSE ALFONSO ALVAREZ DIAZ



055015603000210134-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 5 de febrero de 2026

Señor
FRANCISCO JAVIER ISAZA ISAZA
CL 55 F CR 3 -2 (INTERIOR 134)
Teléfono 3054463316
Medellín, Antioquia

0156ER- 20260130019096

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20260120022310

Cordial saludo señor Francisco Javier,

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 el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión PQR-13361231-N5S3 del 29/01/2026, relacionada con el cobro de consumo en los servicios de acueducto y alcantarillado facturado en el estado de cuenta de diciembre de 2025, al contrato 10793647 y con el fin de brindarle atención, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 29 de enero de 2026 mediante el canal de atención presencial, usted reclamó por el consumo servicio de acueducto y alcantarillado facturado en el estado de cuenta de diciembre de 2025, al inmueble identificada con la dirección CL 55 F CR 3 -21 (INTERIOR 134) de Medellín, registrada bajo el contrato 10793647, en el cual manifestó que viven 3 personas hace 3 años; trámite que fue registrado con el caso PQR-13361231-N5S3.

En la misma fecha nuestra empresa lo notificó de la respuesta a dicha reclamación mediante la PQR-13361231-N5S3, en la cual le confirmamos que el cobro de consumo en el servicio de acueducto y alcantarillado facturado en el estado de cuenta de diciembre de 2025 era correcto, dadas las correspondientes explicaciones; además se informaron 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 presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por la respuesta entregada en la PQR-13361231-N5S3, en el cual manifiesta principalmente que sabían que el tanque estaba rebosando y cerraban la llave debajo del sanitario cuando no lo usaban y en el presente escrito se procede a evaluar en el recurso de reposición que le compete a nuestra empresa, en lo concerniente a la revisión de la respuesta brindada al reclamo.

Análisis adelantado por EPM

Realizados los análisis encontramos que 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, 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)
El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3.

De acuerdo con lo anterior y a fin de dar claridad a la atención del recurso de reposición que le compete a nuestra empresa, se informa a continuación el consumo de acueducto facturado durante el estado de cuenta atendido en el reclamo (diciembre de 2025), a fin de determinar si existe o no desviación significativa.

Diciembre de 2025:

Para liquidar el servicio de acueducto para la facturación de diciembre de 2025, consumo registrado entre el (28 octubre al 27 noviembre) se tomó lectura al medidor el 27/11/2025, el cual reportó 233 y al compararla con la lectura inicial 123 arrojó un consumo de 110 m3 y en el análisis se encontró desviación significativa motivo por el cual y en cumplimiento de la normatividad vigente, nuestra empresa dio inicio al proceso de investigación.

La situación antes mencionada fue comunicada según consta en la orden 611645541 del 02/12/2025 enviada a la dirección recurrida en la cual informamos que detectamos un aumento en el consumo de acueducto en su inmueble, para lo cual se informó que realizaríamos revisión técnica previa el 09/12/2025 para revisar el estado de las instalaciones internas del predio y el estado del medidor, para ayudar a precisar la causa del aumento, en la cual se planteó los posibles escenarios que generan el aumento del consumo.

El 9 de diciembre de 2025 nuestra empresa procedió a realizar revisión de carácter técnico programada según consta en la orden de trabajo 611642858, atendida por Jexabeth Sarcos, en la manifestó que reparo fuga perceptible en accesorios de sanitario, al revisar medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible, aforo consiste en sanitarios válvulas, no hay trocamiento, no hay error lectura, no comparte el servicio, serie del medidor 2024623142 y lectura 00236 verificadas.

Ahora bien, al haber identificado la causa de la desviación del consumo de acueducto en revisión previa (reparó fuga perceptible) realizada el (9/12/2025) después de la toma de lectura 27/11/2025 y antes de emitir la factura del mes de diciembre de 2025 (17/05/2025), nuestra Empresa procedió a cobrar en este periodo el total del consumo registrado por el equipo de medida 110 m3.

De acuerdo con lo anterior, se informa que el consumo de acueducto registrado para la facturación de diciembre de 2025, ha sido calculado con base a la diferencia de lecturas registrada por el equipo de medición siendo este el único instrumento que tiene nuestra empresa para medir el consumo real que se requiere en cada inmueble, mientras el funcione bien, nuestra empresa está obligada a facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

En cuanto al consumo relacionado al alcantarillado, se informa que este se cobra con base en los metros cúbicos registrados en el medidor correspondiente al servicio de agua potable, aplicándose la tarifa propia de ese servicio, basada en sus propios componentes, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1º, del Artículo 2 del Decreto 069 de agosto 29 de 1996, expedido por la Junta Directiva de Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. En otras palabras, el consumo de agua que utiliza un inmueble determinado, lo registra el contador de acueducto en metros cúbicos y sobre este mismo volumen el consumo de alcantarillado.

En el análisis se observa que el consumo de acueducto registrado para la facturación de diciembre de 2025 por (110 m3) no se trata de un aumento consecutivo toda vez que, para el consumo generado para la facturación de enero de 2026 consumo registrado entre el 27 de noviembre al 29 de diciembre de 2025 disminuyó notablemente a (8 m3), demostrando claramente que el medidor funciona correctamente.

De acuerdo con lo anterior, nuestra empresa descartó la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas identificó la causa del aumento del consumo (reparó fuga perceptible), la cual una vez reparada el consumo disminuyó notablemente, siendo esta causa imputable a los usuarios del servicio, en consecuencia, el alto consumo no obedece a causas imputables a procesos derivados de la prestación del servicio por parte de nuestra empresa.

Al respecto de las fugas perceptibles, el (Decreto 229 de 2002 de la CRA Comisión Reguladora De Agua Potable en su artículo 3.14) ha determinado de manera clara que: "(...) Fuga Perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos", y que a su vez el Contrato de Condiciones Uniformes, en el apartado Obligaciones de los Usuarios indica: "(...) Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas."

Del mismo modo, es claro que la normatividad vigente indica que la empresa prestadora del servicio debe efectuar las labores conducentes a determinar la causa del incremento en los consumos y en este caso es evidente la relación (causa - efecto) que se establece al tener un incremento en el consumo cuando se presentó la fuga perceptible (causa) y el incremento del consumo (efecto) y como consecuencia de esto no se hace necesario llevar el medidor al laboratorio, así mismo nuestra empresa cumplió con el requisito de investigar la causa del aumento de consumo en el inmueble, dio aviso de la revisión previa programada, realizó la revisión previa respectiva.

Respecto a sus argumentos es importante recordarle que, debe realizar mantenimiento preventivo periódico a las instalaciones internas de su propiedad, con el fin de evitar que se presenten fugas o accesorios defectuosos (agua) u otros que puedan causar mayor registro de consumos. Lo anterior, debido a que la empresa ayuda al usuario a identificar la causa de la variación del consumo cuando se presenta una desviación significativa (incrementos o disminuciones por encima o por debajo de los límites de consumo establecidos para la instalación), no obstante, la empresa prestadora del servicio no es responsable de las instalaciones internas.

Es importante que tenga en cuenta que, 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.

Precisamos que el tanque del sanitario cuenta con dos elementos muy importantes para su funcionamiento: la válvula de llenado, que incluye el flotador que en conjunto permite que el tanque se llene de agua sin desbordarse y la válvula de descarga, donde se encuentra el sapo y la palanca (o botón) que, al accionarla, su función es dejar fluir el agua para evacuar los residuos depositados en la tasa, en cuanto a la llave de control la función principal de esta es controlar el flujo de acueducto para realizar reparaciones que puedan presentarse en dicho sistema, si esta por olvido se deja abierta y los accesorios se encuentran malos se presenta una pérdida de acueducto llamada fuga perceptible.

Así las cosas, en atención al recurso de reposición que compete a nuestra empresa, no se encuentra mérito alguno para modificar ni revocar la decisión notificada en respuesta a su reclamación inicial, toda vez que los procesos de facturación se encuentran ajustados a la que la normatividad vigente a establecido.

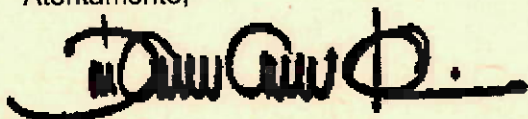
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión informada en la PQR-13361231-N5S3, relacionada con el cobro de consumo en el servicio de acueducto y alcantarillado facturado en el estado de cuenta de diciembre de 2025 al contrato 10793647, toda vez que el consumo fue registrado por diferencia de lecturas encontradas en el medidor, nuestra empresa cumplió con el requisito de investigar el alto consumo presentado en la instalación, realizó la revisión respectiva y preciso la causa del aumento del consumo atribuible a los usuarios del servicio (reparó fuga perceptible).

El valor \$780.544,60 correspondiente a 89,2 m3 de acueducto y alcantarillado 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.

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 del ente de control.

Seguirá siendo para Empresas Públicas de Medellín E.S.P. un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



JOSE ALFONSO ALVAREZ DIAZ
Tecnólogo Atención y Operación Comercial
Área Canal Escrito
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

PQR-13361231-N5S3-R

Anexos (2 folios)

- Copia aviso de visita revisión previa orden 611645541 del 02122025
- Copia acta de revisión previa orden 611642858 del 09122025





Número Orden: 611645541
Dirección: CL 55 F CR 3 -21 (INTERIOR 134)
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 120909054
Elemento de medida: WATERTech_SIRIUS-S_2024623142
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 Diciembre de 2025 facturará 18 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 91 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 09/Diciembre/2025 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
Recibi a conformidad

Atendió: Luz Emira Castaño
Identificación: 25085632

Firma:

OBSERVACIÓN: Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: Vivienda | Dirección Testigo: CL 55 F CR 4 A -6 | Teléfono Testigo: 3136288231 | Además: Usuario enterado, se deja bajo puerta, se insiste en varias ocasiones.
FECHA y HORA: 02/DIC/2025 02:17 P. M.

REVISIÓN PREVIA

Número Orden: 611642858
Cliente: FRANCISCO JAVIER ISAIZA ISAIZA
Dirección: CL 55 F CR 3 - 21 (INTERIOR 134)
AM: MEDELLÍN - Antioquia

Actividad: CONSUMO EN INVESTIGACIÓN AGUA POTABLE
Motivo: Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito: 120909054

Fecha Inicio Revisión: 09/12/2025 01:03 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 realizamos 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:

		REVISADO
ACUEDUCTO		
WATERTECH - SIRIUS-5		
Serie #: 2024623142		
Ubicación: AL FRENTE		
Medida(s):		
Acueducto		
Lectura	9/dic/2025	00236

Reporte

Observación Adicional: REPARO FUGA PERCEPTIBLE
Turnos de Trámite: 3
Unidad de Ocupación: MES
Otra observación: Reparó fuga perceptible en accesorios sanitario | Medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar | Se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible | Aforo consiste en sanitarios válvulas | No hay trocamiento, no hay error lectura | Compare el servicio no | Funciona vivienda | Diámetro 1/2 Pulgada(s) | Medidor empotrado: no | Además, usuario no autoriza tratamiento de datos | Usuario queda enterado del informe de la revisión.
Nro. De Personas: 4

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 09/DIC/2025 01:09 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO

Firma:

Jexabeth

Usuario: jexabeth.sarcos.25598463

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.

Per ti, estamos ahí

472

3333
482

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 16/02/2026 03 14 55

Orden de servicio: 18160342



RA554118956CO

Remite	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM
Dirección: CR 59 CL 42 - 125	NIT/C.C.T.: 690904996
Referencia: AVI-PQR-13351231-N553-R	Teléfono: (+57) 380 80 80
Código Postal: 050035072	Código Operativo: 3333469
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Depto: ANTIOQUIA
Nombre/ Razón Social: FRANCISCO JAVIER ISAZA ISAZA	
Dirección: CL 55 F CR 3-2 (INTERIOR 134)	
Tel: 3054483314	Código Postal: 050014474
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA	Código Operativo: 3333462
Peso Físico (grs): 200	Dice Contener: 30 EXY NY
Peso Volumétrico (grs): 0	Observaciones del cliente: RECURSO
Peso Facturado (grs): 200	
Valor Declarado: \$10 000	
Valor Flete: \$10 250	
Costo de manejo: \$0	
Valor Total: \$10 250 COP	

Causal Devoluciones:

RE	Refusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NR	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
RE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
RE	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel. Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C. 3333469

Gestión de entrega:

1er 2do

3333
469PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE

33334693333482RA554118956CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 6 # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 018000 720 / Tel. contacto: (57) 472 0000

El usuario debe regirse conforme a los términos de uso del servicio que se encuentran publicados en la página web 472, así como sus datos personales para poder recibir el correo certificado. Para hacer algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co