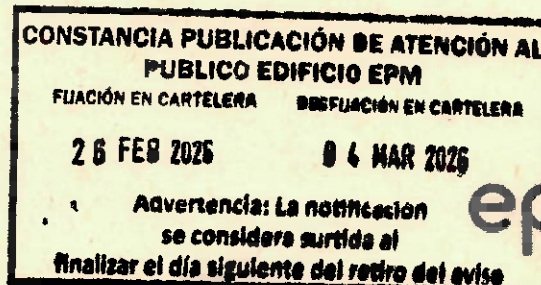


Medellín, 17 de Febrero de 2026



Señor (a).

LUIS JAVIER RESTREPO MUÑOZ

PQR-13368626-C7B1-RA

CR 29 CL 100 C -39

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13368626-C7B1-R

Radicado Nro. 20260120024268

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizando 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: 06/02/2026

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,

FRANCISCO JOSE ZEA CARDENAS



060229000300390000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 17 de Febrero de 2026

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO 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	



000000.904.995 - 1

Señor (a).

LUIS JAVIER RESTREPO MUÑOZ

PQR-13368626-C7B1-RA

CR 29 CL 100 C -39

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13368626-C7B1-R

Radicado Nro. 20260120024268

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizando 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: 06/02/2026

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,

FRANCISCO JOSE ZEA CARDENAS



060229000300390000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 6 de febrero de 2026

Señor **0156ER- 20260130020071**
LUIS JAVIER RESTREPO MUÑOZ
CR 29 CL 100 C - 39
Teléfono 304 268 0593
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20260120024268

Cordial saludo señor Luis Javier,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta recurso de reposición ante nuestra empresa, en contra de la respuesta dada a la reclamación PQR-13368626-C7B1, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

Usted, presentó la reclamación PQR-13368626-C7B1 el 2 de febrero de 2026, por los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026 correspondientes al inmueble CR 29 CL 100 C - 39 de Medellín, contrato 131370.

El mismo día, dimos respuesta a su reclamación a través de la cual confirmamos que los consumos son correctos, y le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho, el plazo para presentarlos y las autoridades ante las cuales interponerlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín, en contra de la respuesta dada a la reclamación mencionada, manifestando inconformidad con el consumo aduciendo que se reventó un tubo y no se dieron cuenta y cuando se percataron del daño lo arreglaron.

Análisis adelantado por EPM

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, es preciso aclarar que en las facturas ya se aplicaron los subsidios a los consumos y a los cargos fijos propios de un inmueble en estrato uno y ya no aplican más subsidios para estas.

De otra parte, en este caso debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes de Acueducto y Alcantarillado (CCU), si se presentó una desviación significativa, y de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normativa vigente. (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994).

De acuerdo con lo anterior, es importante saber que significa "*desviación significativa*", y de esta manera comprender la información relacionada en el presente oficio: Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un período de facturación respecto al promedio histórico registrado en la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido en la normativa vigente.

En este orden de ideas, es preciso aclarar que para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA -, estableció los parámetros para 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 (m^3), y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m^3 .

De acuerdo con lo anterior, aplicando los porcentajes establecidos en la resolución referida, se observa que se presentaron desviaciones significativas en los consumos registrados en los meses de diciembre y enero, frente a sus promedios históricos como se observa en el siguiente cuadro:

Acueducto							
Consumo Representado en metros cúbicos (m^3)							
Mes-año Facturación	Fecha de Lectura	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo Registrado	Promedio Histórico	Límite Superior	Consumo Investigado
2026 Enero	03/01/2026	2564	2505	59	13,500	22,275	45,500
2025 Diciembre	03/12/2025	2505	2485	20	11,667	19,251	8,300

Frente a las desviaciones significativas de diciembre y enero visitamos la instalación los días 13 de diciembre y 15 de enero, actas 612991880 y 622302608, trámites que atendió la señora Diana García, y encontramos registro en 02524 y 02582 m^3 respectivamente, descartando errores de lectura, así como trocamiento con otro medidor.

Adicionalmente evidenciamos que no existían fugas imperceptibles mediante la utilización de geófonos, y evidenciamos que el medidor se encuentra en buen estado de funcionamiento, toda vez que con todas las llaves del inmueble cerradas no registra gasto.

Finalmente, establecimos la causa del alto consumo en la existencia de una fuga perceptible localizada en la llave de la poceta.

Es importante resaltar que una fuga perceptible de esta naturaleza puede generar un consumo de grandes proporciones, pues el agua se escapa sin ningún control, hecho que equivale a dejar una llave abierta durante días y semanas enteras ocasionando gran desperdicio del recurso hídrico.

Por tanto, teniendo en cuenta que es responsabilidad de los usuarios del servicio mantener sus instalaciones internas en óptimo estado de funcionamiento, y que en el inmueble se presentó la fuga perceptible mencionada, el consumo registrado es imputable a esta.

Adicionalmente en la revisión del 15 de enero evidenciamos que el inmueble comparte el servicio con una vivienda anexa, hecho que genera mayor consumo.

En este sentido, se debe tener en cuenta que los consumos pueden variar de un mes a otro de acuerdo con circunstancias que inciden directamente en su comportamiento, como es el número de días que puede oscilar entre 28 y 32, y aspectos relacionados con temporadas de vacaciones y fin de año, visitas ocasionales al inmueble, variación en el número de personas, nuevos inquilinos y fugas y daños en las instalaciones internas como en el presente caso, entre otras.

En este orden de ideas, se debe resultar que los consumos del inmueble están dados por la diferencia de lecturas registradas en el medidor de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

De acuerdo con las consideraciones expuestas anteriormente, teniendo en cuenta que en las revisiones previas ratificamos las lecturas tomadas por nuestros funcionarios descartando la posibilidad de errores en la toma de los registros, así como intercambio con otro medidor, que verificamos el buen funcionamiento del medidor mediante prueba de flujo, y que descartamos la existencia de fugas imperceptibles mediante la utilización de geófonos, consideramos que los altos consumos no obedecen a causas imputables a los procesos derivados de la prestación del servicio por parte nuestra.

Por el contrario, establecimos que obedeció a la existencia de una fuga perceptible y a un mayor uso del servicio, siendo estas causas imputables a los usuarios del servicio, no se hace necesario por parte de nuestra empresa realizar revisiones adicionales al inmueble, ni al medidor.

Sin embargo, le sugerimos hacer revisión particular de sus instalaciones internas, cuyo cuidado es responsabilidad del usuario del servicio con el fin de verificar que las mismas se encuentren en óptimo estado de funcionamiento. De igual manera, deberá analizar sus hábitos de consumo y establecer rutinas de ahorro con el fin de evitar que el costo de su factura se desborde.

Consecuentes con todo lo anterior, confirmamos la respuesta dada a la reclamación PQR-13368626-C7B1 del 2 de febrero de 2026, por los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026, toda vez que en las revisiones previas establecimos la causa de estas por la existencia de una fuga perceptible que había en el inmueble, y por mayor uso del servicio.

De acuerdo con lo anterior, el valor de \$406.023,20 correspondiente a los consumos de acueducto que habían sido rebajados provisionalmente con el fin de cobrar los promedios del inmueble para los meses de diciembre y enero, y facilitar la interposición de los recursos de ley, fue cargado nuevamente en la facturación, y por tanto, adjuntamos el cupón para pago por este valor al presente oficio para su cancelación.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

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,



FRANCISCO JOSE ZEA CARDENAS

Tecnólogo Atención y Operación Comercial

Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13368626-C7B1-R

Anexo: 3 folios



\$193.174

Valor total a pagar

Pagar hasta el

09-ene-2026

Documento Equivalente Electrónico SPD

N° DEE37209259

Contrato 131370

Referente de pago: 1114022602-31

Documento No: 148 6694463

El pago después de esta fecha generará intereses de mora

Servicio	Descripción	Día/Mes/Año	Clas Pend/Pidas	Saldo	Valor Cuota	Tasa Interés %
Gas	Cuota Revision Period G	19/02/2025	2/12	\$ 18.221,33	\$ 9.355,08	1,060% em
Gas	Cuota Medidor De Gas IV	30/04/2020	59/120	\$ 53.843,30	\$ 1.006,04	1,060% e
Gas	Cuota Centro De Medicio	30/04/2020	59/120	\$ 74.371,98	\$ 1.389,60	1,060% e
Gas	Cuota Red Interna Gas	30/04/2020	59/120	\$ 709.198,85	\$ 13.251,10	1,060% e
Gas	Cuota Conexión Gas	30/04/2020	59/120	\$ 291.157,19	\$ 5.440,17	1,060% e
Gas	Cuota Conexión Gas	30/04/2020	59/120	\$ 55.381,76	\$ 1.034,78	1,060% e

CC/NIT:

Dirección de cobro: CR 29 CL 100 C-39

Medellín - Antioquia Estrato: 1 Cíclo: 15

060229000300390000-15-001528050

PARA USO INTERNO DE EPM

Resumen de facturación diciembre de 2025

Incrementó	Disminuyó	Igual
Consumos		
Acueducto	20 m3	Valor a pagar \$ 63.291,59
Alcantarillado	20 m3	\$ 49.672,90
Gas	16,5 m3	\$ 23.210,39
Otras entidades		\$ 25.522,59
Acuerdos de pago		\$ 31.476,77
Ajuste al peso		\$ -0,24

Supervigilado

Supervigilados

Valor a pagar

\$ 63.291,59

\$ 49.672,90

\$ 23.210,39

\$ 25.522,59

\$ 31.476,77

\$ -0,24

Estamos ahí más cerca de ti:

Reporta actos indebidos en línea ética 018000 522 955

Línea gratuita para reporte de daños y validación de identidad 018000 415 115

(604) 4444 115

Presenta tus reclamaciones en: www.epm.com.co

Consulta la oficina más cercana a tu residencia: en la línea 6044444115 o en la página web www.epm.com.co

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. NIT.890.904.996-1

Carrera 58 #42-125 Edificio Inteligente

Commutador: (604)3808080

Grandes Contribuyentes - Res. 000200 de 27/12/2024

Autoreteneador Renta - Res. 547 de 25/01/2002, excepto por rendimientos financieros de cuentas de ahorro y contratos de mutuo.

Autoreteneador ICA Medellín - Res. 32038 de 22/12/2017

Entidad que nos vigila Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD Número único de registro 4-50010000-1 - www.superservicios.gov.co

Entidades que nos regulan Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA - www.cra.gov.co / Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG - www.creg.gov.co

Pagos por venta:

Almacenes de cadena: Almacenes Éxito, Carulla, Surtimax, Jumbo, Metro.

Pago por ventanilla: Bancolombia -Corresponsal Bancario-, BBVA, Banco de Bogotá, Scotiabank Colpatría, Davivienda-Corresponsal Bancario-, Sudameris, Itai, Banco de Occidente, Banco Popular

Centros de Pago: Gana, PTM, Movired, Efecty, Súper Giros, Súper Efectivo, WinRed, Megared, Practi Red Multibanco

Electrónico: Daviplata, Cívica Pay, Claropay, Nequi, Redeban, ATH, Servibanca.

Cooperativas: Cotrafa, Confiar, Coofinep, CFA, Juriscoop, CooSanluis, CoopSuya.

Información técnica

Gas: Duración Interu .00 Horas - Ind.presión 100,00 % - Ind.respuesta 100,00 % - Ind.odonización 100,00 % - Interrupción Max .00

Total a pagar

Contrato 131370

\$193.174

Fecha de generación 23/12/2025 15:24:39

Fecha de validación 23/12/2025 15:24:39

9467

4052

2/3

CUDE 133bf32f7c731f674a4151dedc7f720341mrb6bbcd395c22dfc49f5c57242a216b503b05447a18dbna3ffa

Anexo detalles de cobros y financiaciones EPM

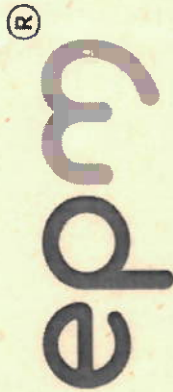
Contrato: 131370

CC/NIT: .

Cliente:

Referente Pago: 1114022602-31

Ciclo: 15



Servicio	Descripción	Día/Mes/Año	Cuotas Pend.	Saldo	Valor Cuota	Tasa interés %
Gas	Cuota Revision Period G	19/02/2025	2/12	18.221,33	9.355,08	1,060 e
Gas	Cuota Medidor De Gas Iv	30/04/2020	59/120	53.843,30	1.006,04	1,060 e
Gas	Cuota Centro De Medicio	30/04/2020	59/120	74.371,98	1.389,60	1,060 e
Gas	Cuota Red Interna Gas	30/04/2020	59/120	709.198,85	13.251,10	1,060 e
Gas	Cuota Conexión Gas	30/04/2020	59/120	291.157,19	5.440,17	1,060 e
Gas	Cuota Conexión Gas	30/04/2020	59/120	55.381,76	1.034,78	1,060 e

REVISIÓN PREVIA
 Número Orden 612991680
 Cliente LUIS JAVIER RESTREPO MUÑOZ
 Dirección CR 29 CL 100 C -39
 AN MEDELLÍN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
 Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
 Servicio Suscrito 91739061
 Fecha Inicio Revisión 13/12/2025 08:32 a. 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
142 - 1948	
Serie #: 2013168627	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	13/dic/2025 02524

Reporte

Observación Adicional REPARO FUGA PERCEPTIBLE
 Tiempo de Ocupación 5
 Unidad de Ocupación MES
 Otra observación: Reparó fuga perceptible en llave póceta | Medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar | Se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible | Aforo consistió en: sanitarios válvulas | No hay fraccionamiento, no hay error lectura | Comente el servicio no | Funciona vivienda | Diámetro 1/2 Pulgada(s) | Medidor empotrado no | Además se recuperó en segunda visita | Usuario queda enterado del informe de la revisión.
 Nro. De Personas 3

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 13/DIC/2025 @ 04 A. M. y como resultado de la atención se encontró que
 ATENDIDO

Firma

DIANA G

Usuario Diana García 1152441226

Requerido 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 BRYAN ESPINAL CEBALLOS Identificación 1800757846
 COM2294 13/DIC/2025 @ 04 A. M.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 131370

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 29 CL 100 C -39

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1491568135

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO 15 - ESTRATO: 1

Facturación de:
ENERO/2026

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 09/02/2026

REFERENTE DE PAGO:
1121638116-05

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	20 m3	\$63.291,59	59 m3	\$253.019,59
SANEAMIENTO	20 m3	\$49.672,90	59 m3	\$201.214,42
GAS	17 m3	\$23.210,39	16.497 m3	\$54.693,80

TOTAL EPM \$508.927,61

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$25.442,39

SALDO APLICA -\$128.347,00

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$406.023,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$104.591,89



(415)7707173981008(8020)112163811605(3900)406023(96)20260209



CONTRATO:131370

TOTAL A PAGAR \$406.023,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 909.662.917-9

Módulo Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Orden de servicio: 18162068

Fecha Pre-Admisión: 17/02/2026 01:58:58



RA554236649C0

Valores:	Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN EPM Dirección: CR 58 CL 42 - 125 Referencia: AVI-PQR-13388626-C7B1-R Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA		NTTC/CT.I: 890904895 Teléfono: (+57) 380 80 80 Código Postal: 050035072 Depto: ANTIOQUIA Código Operativo 3333469		Causal Devoluciones: <table border="1"><tr><td>RE</td><td>Rehusado</td><td>NT</td><td>N2</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>FA</td><td>FA</td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NS</td><td>No reside</td><td>AC</td><td>AC</td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>FM</td><td>FM</td><td>Apartado Censurado</td></tr><tr><td>DE</td><td>Desconocido</td><td></td><td></td><td>Fuerza Mayor</td></tr><tr><td></td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	RE	Rehusado	NT	N2	Cerrado	NE	No existe	FA	FA	No contactado	NS	No reside	AC	AC	Fallecido	NR	No reclamado	FM	FM	Apartado Censurado	DE	Desconocido			Fuerza Mayor		Dirección errada			
	RE	Rehusado	NT	N2	Cerrado																															
NE	No existe	FA	FA	No contactado																																
NS	No reside	AC	AC	Fallecido																																
NR	No reclamado	FM	FM	Apartado Censurado																																
DE	Desconocido			Fuerza Mayor																																
	Dirección errada																																			
Destinatario	Nombre/ Razón Social: LUIS JAVIER RESTREPO MUNOZ Dirección: CR 29 CL 100 C-38 Tel: 3042680593 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA		Código Postal: 050002723 Depto: ANTIOQUIA Código Operativo 3333476		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:																															
	Peso Físico (grs): 200 Peso Volumétrico (grs): Peso Facturado (grs): Valor Declarado: \$10.000 Valor Flete: \$10.250 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$10.250 COT		Dica Contiene: Observaciones del cliente: RECURSO Piso e		Fecha de entrega: Distribuidor: OSZ JC J1 C.C. 31381 JB1 Gestión de entrega: 18-02-26																															



3333469333479RA554236649C0

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 46 # 95 A-55 Bogotá / www.4-72.com.co / línea Nacional 01 8000 9120 / Tel. contacto 0570 472 472

El usuario debe verificar la existencia que tiene conocimiento del contenido antes de aceptar el envío. Para consultar la Política de Trámites: www.4-72.com.co

3333
469PO. MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE